

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

ACCOMPAGNER LES PARCOURS DE VIE, AMÉNAGER DURABLEMENT

Dessiner la ville
de demain avec sobriété,
humanité et solidarité



SOMMAIRE

La gouvernance	4
Les missions de la gestion locative	9
L'action sociale au cœur de nos priorités	16
Nos engagements en faveur des seniors	28
Une qualité de service reconnue par les locataires	36
Les missions de la plateforme qualité & la tranquillité résidentielle	40
La communication, ce lien essentiel avec nos locataires	48
Notre mission entretien du patrimoine	54
Notre politique de vente	58
Nos missions de Syndic	61
Notre mission d'aménagement et de développement urbain	66
Ressources Humaines	84
L'informatique	89
Le bilan financier	95
Nos perspectives	102

Édito

Dans un contexte national marqué par une crise profonde du logement, l'action des bailleurs sociaux demeure plus que jamais essentielle. À Créteil, nous faisons chaque jour le choix d'un logement social exigeant, humain et profondément ancré dans les réalités de notre Ville. Notre ambition est claire : garantir à chacun un logement digne, accompagner les parcours de vie et préserver la cohésion sociale.

L'année 2025 témoigne de cette mobilisation collective. Malgré un environnement économique et financier contraint, marqué par l'augmentation des coûts de construction, d'exploitation et les difficultés croissantes rencontrées par de nombreux ménages, Créteil Habitat a poursuivi ses missions avec détermination et responsabilité.

La hausse des attributions de logements constitue à ce titre un signal positif. Avec 465 logements attribués en 2025, soit une progression de 36 % par rapport à l'année précédente, nous avons permis à davantage de familles, de jeunes actifs, de seniors ou de ménages en difficulté d'accéder à un logement adapté à leur situation. Mais nous devons le dire avec lucidité : cela ne suffit pas encore. La demande de logement social demeure extrêmement forte et de trop nombreux demandeurs restent confrontés à des délais d'attente longs, parfois incompatibles avec l'urgence de leurs situations personnelles, familiales ou professionnelles. Derrière chaque demande, il y a une attente légitime, une difficulté de vie, parfois une précarité profonde à laquelle nous devons répondre avec responsabilité et humanité.

C'est pourquoi nous poursuivons une politique volontariste fondée sur l'attention portée à tous les publics. Cette exigence guide chacune de nos actions : accompagnement des familles fragilisées, prévention des expulsions, soutien aux ménages en difficulté, accompagnement des seniors, prise en compte des situations de handicap, relogements dans le cadre du renouvellement urbain ou encore maintien du lien social dans nos résidences.

Le logement social porte une ambition qui dépasse la seule question de l'habitat : celle d'un véritable projet de société fondé sur la solidarité, l'égalité et la dignité pour tous. Il constitue un facteur essentiel de stabilité, d'émancipation et de cohésion sociale. À travers notre action, nous défendons une certaine idée du service public local : une action de proximité, attentive aux habitants, capable d'accompagner chacun dans son parcours de vie et de répondre aux défis sociaux, urbains et environnementaux de notre époque.

L'année 2025 a également été marquée par la poursuite de nos grands projets de transformation urbaine et par notre engagement en faveur d'un habitat plus durable et plus adapté aux enjeux climatiques. Construire, réhabiliter, entretenir et adapter notre patrimoine, c'est aussi préparer l'avenir tout en améliorant concrètement le quotidien des locataires.

Je tiens à saluer l'engagement des équipes de Créteil Habitat, des administrateurs, des élus et de l'ensemble de nos partenaires. Leur mobilisation quotidienne permet à Créteil Habitat de remplir pleinement sa mission d'intérêt général au service des cristoliens.

Dans les années à venir, nous continuerons à agir avec la même ambition : défendre le droit au logement, renforcer la qualité du service rendu aux locataires et faire du logement social un pilier essentiel de la solidarité républicaine et du vivre-ensemble.

1

LA GOUVERNANCE

(Article L225-37 du Code de Commerce)

Des administrateurs, garants de la stratégie

Le conseil d'administration fixe les orientations stratégiques qui guident l'action de Créteil Habitat et veille à leur mise en œuvre.



Siège de Créteil Habitat

Les administrateurs

Administrateurs Publics

(représentants de la Ville de Créteil)

Président

Laurent CATHALA

Vice-présidente

Sylvie SIMON DECK

Administrateurs

Joël PESSAQUE

Éric TOLEDANO

Michel WANNIN

Albert ELHARRAR

Moncef MAIZ

Thierry HEBBRECHT

Administratrices

Josette SOL

Martine GARRIGOU-GAUCHERAND

Marie-Louise CAMARA

Nelly DIALLO

Murielle CHRISTON

Administrateurs privés

Représentantes permanentes

Caisse des Dépôts et Consignations :

Anne MCQUEEN

Administratrices

Isabelle BONNAUD-JOUIN

Nancy RAFFOUX

Représentantes permanentes

Action Logement : Monique DISPAGNE

SC Crédit Mutuel ARKEA : Laurie LEMOINE

Censeur

Représentantes permanentes

Société KLE 1 : Séverine GRAVIER

Directeur Général

Franck JAHANDIER

Commissaire aux comptes

Titulaire

Société DHP EXPERTISE

Suppléant

Société ACCOMPLYS

Représentants des locataires

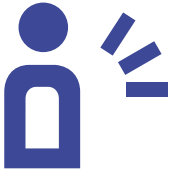
Laurette GALICHET, CNL

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 quelque nature que ce soit au cours de l'exercice 2025.

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

- ◆ Madame Anne MCQUEEN, était représentante permanente de la Caisse Des Dépôts et Consignations auprès de la SAIEM PAYS DE MEAUX HABITAT, et administratrice de la SEM SADEV 94 ;
- ◆ Madame Isabelle BONNAUD-JOUIN était représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la société Austerlitz Participations, et administratrice de la Société Centrale d'Équipement du Territoire (SCET) ;
- ◆ Monsieur Moncef MAIZ était gérant de la SARL Les Deux Rives et gérant de la SARL Averroes.



Une gouvernance structurée

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 :

NEANT

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 :

NEANT

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.



L'activité du conseil d'administration

Trois conseils d'administration et une assemblée générale ont été organisés en 2025 :



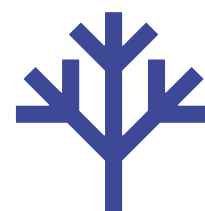
conseils
d'administration

1 Le conseil d'administration de Créteil Habitat s'est réuni le 14 mars 2025 pour débattre des points suivants :

- ◆ Désignation d'un nouvel administrateur en remplacement de Madame Nancy RAFFOUX ;
- ◆ Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 13 décembre 2024 ;
- ◆ Présentation du rapport de contrôle de Créteil Habitat définitif réalisé par l'ANCOLS en 2024 ;
- ◆ Réponse du conseil d'administration au rapport d'observations de l'ANCOLS ;
- ◆ Acquisition de la résidence Le Stendhal 115 avenue de Gaulle ;
- ◆ Résultats de la commercialisation de la résidence Les Sorbiers ;
- ◆ Cession ;
- ◆ Questions diverses.

2 Le conseil d'administration de Créteil Habitat s'est également réuni le 16 mai 2025 pour débattre des points suivants :

- ◆ Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 14 mars 2025 ;
- ◆ Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par GPSEA ;
- ◆ Approbation du rapport d'activité 2024 de la CALEOL ;
- ◆ Mise à jour du plan d'entretien du patrimoine ;
- ◆ Projet de rapport d'activité et d'arrêté des comptes de l'exercice 2024 ;
- ◆ Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2025 ;
- ◆ Etat d'exécution des marchés conclus par Créteil Habitat ;
- ◆ Cessions ;
- ◆ Agrément d'un nouvel actionnaire ;
- ◆ Désignation d'un nouvel administrateur en remplacement de la société KLE1 ;
- ◆ Préparation de l'Assemblée Générale Mixte :
 - Désignation d'un censeur,
 - Ratification de la désignation d'un nouvel administrateur en remplacement de Madame Nancy RAFFOUX,
 - Ratification de la désignation d'un nouvel administrateur en remplacement de la Société KLE1,
 - Modification des statuts de Créteil Habitat,
 - Projet de résolutions ;
- ◆ Questions diverses.





3 Le conseil d'administration de Créteil Habitat s'est également réuni le 05 décembre 2025 pour débattre des points suivants :

- ◆ Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 16 mai 2025 ;
- ◆ Augmentation des loyers pour l'année 2026 ;
- ◆ Politique de vente de logements pour l'exercice 2026 ;
- ◆ Suites données au rapport définitif de la CRC ;
- ◆ État de réalisation du budget 2025 – Projet de budget pour l'exercice 2026 ;
- ◆ Projets de constructions :
 - Projet de construction de 286 logements locatifs sociaux,
 - Projet de construction de 69 logements locatifs sociaux – GIZEH ;
- ◆ Mise à jour du Plan Stratégique Simplifié Energie Décarbonation ;
- ◆ Information sur le Projet Data ;
- ◆ Point sur l'état d'avancement des opérations en cours ;
- ◆ Point sur les contrats et marchés conclus,
- ◆ Questions diverses.



assemblée générale

L'activité de l'assemblée générale

L'assemblée générale mixte des actionnaires s'est réunie le 13 juin 2025 et a débattu principalement des points suivants :

- ◆ Approbation du procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 07 juin 2024 ;
- ◆ Rapport du conseil d'administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2024 ;
- ◆ Bilan et comptes de l'exercice 2024 :
 - rapport du Commissaire aux comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2024,
 - examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2024, 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 ;
- ◆ Désignation d'un censeur ;
- ◆ Ratification de la désignation d'une nouvelle administratrice en remplacement de Madame Nancy RAFFOUX ;
- ◆ Ratification de la désignation d'une nouvelle administratrice en remplacement de la société KLE1 ;
- ◆ Modification des statuts de Créteil Habitat ;
- ◆ Projet de résolutions.

2

LES MISSIONS DE LA GESTION LOCATIVE

Une politique volontariste en faveur des publics prioritaires et des parcours résidentiels

Au cœur de notre activité, la gestion locative assure un accompagnement quotidien de nos locataires, tout au long de leur parcours résidentiel. Elle repose notamment sur un suivi rigoureux des baux, sur une gestion attentive des loyers et des charges, ainsi que sur une relation de proximité affirmée.



**d'attributions
de logements**

Des attributions à la hausse

L'année 2025 est marquée par une reprise des attributions. Avec 465 logements attribués, Créteil Habitat enregistre une hausse de près de 36 % par rapport à 2024, retrouvant ainsi un niveau proche de la moyenne des dix dernières années. Le taux d'attribution atteint 5,6 % du parc, contre 4,15 % l'année précédente, traduisant une reprise significative après quatre années consécutives de recul.

Cette dynamique conforte une politique volontariste, en faveur de l'accès au logement des publics prioritaires et du parcours résidentiel des locataires.

Évolution des attributions

ANNÉE	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Attributions	642	482	487	402	483	421	404	342	465

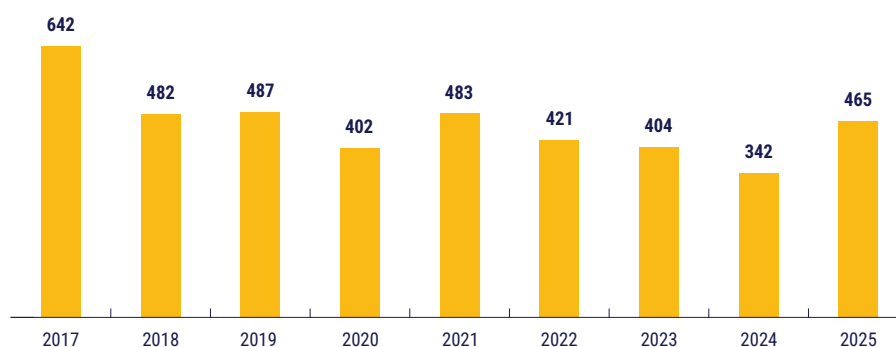
Répartition mensuelle des attributions

JAN	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
34	40	44	57	32	49	36	30	31	48	35	29



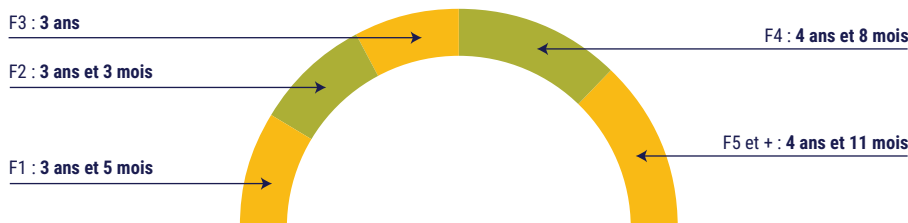
**5,6 %
d'attributions
du parc locatif**

L'évolution des attributions



Délai moyen d'accès au logement

En 2025, le délai pour obtenir un logement à Créteil Habitat est de :



Des parcours résidentiels favorisés

Les mutations internes représentent 21,7 % des attributions, soit environ un logement sur cinq. Elles témoignent de notre volonté de faciliter la mobilité des locataires au sein de notre patrimoine, en offrant la possibilité d'adapter leur logement à l'évolution de leur situation familiale ou professionnelle.

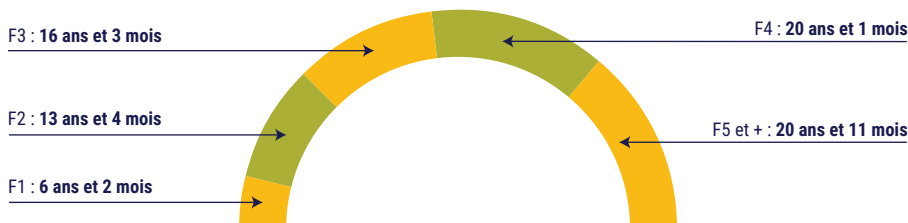
Une priorité aux publics en difficulté

La dimension sociale demeure centrale : près d'un tiers des attributions bénéficie à des personnes relevant du DALO ou du PDALPD, et 42% des ménages relogés étaient précédemment en situation d'hébergement précaire. Créteil Habitat confirme ainsi son rôle d'acteur majeur du logement social et de la lutte contre le mal-logement.

Une rotation plus faible dans les grands logements

La durée d'occupation tend à augmenter avec la taille du logement. En 2025, elle s'établit en moyenne à 15 ans et 5 mois pour l'ensemble du parc .

Durée des baux des locataires sortants



En 2025, les attributions représentent 5,6 % du parc locatif de Créteil Habitat. La structure des attributions reste dominée par les petits logements. En 2025, les F1 et F2 représentent à eux seuls 50 % des logements attribués, tendance stable depuis plus d'une décennie. Fait marquant toutefois, les F2 et F3 font partie des typologies les plus attribuées, notamment sous l'effet de la livraison de la Résidence Sunside. Cette évolution contribue à une légère diversification de l'offre proposée aux ménages.

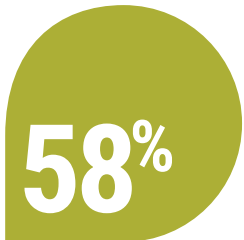
Près de **30 %** des attributions bénéficient à des personnes relevant du DALO ou du PDALPD

42 % des ménages relogés étaient précédemment en situation d'hébergement précaire



50%
des logements
attribués sont
des F1 ou F2

Les attributions selon la typologie des logements (en %)



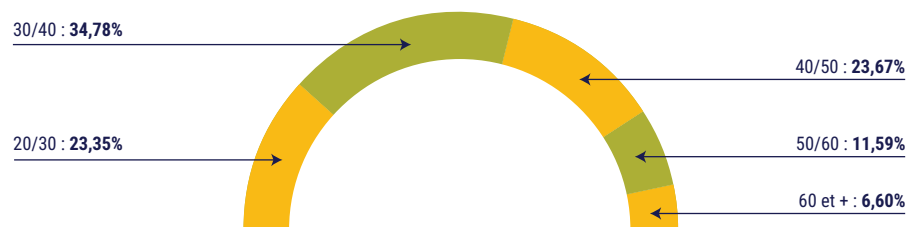
58%
des titulaires de bail
ont moins de 40 ans

Profil des locataires entrants en 2025

● Une population plutôt jeune et familiale

Le profil des nouveaux locataires confirme une population globalement jeune et familiale. 58 % des titulaires de bail ont moins de 40 ans, avec une prédominance de la tranche 30-40 ans.

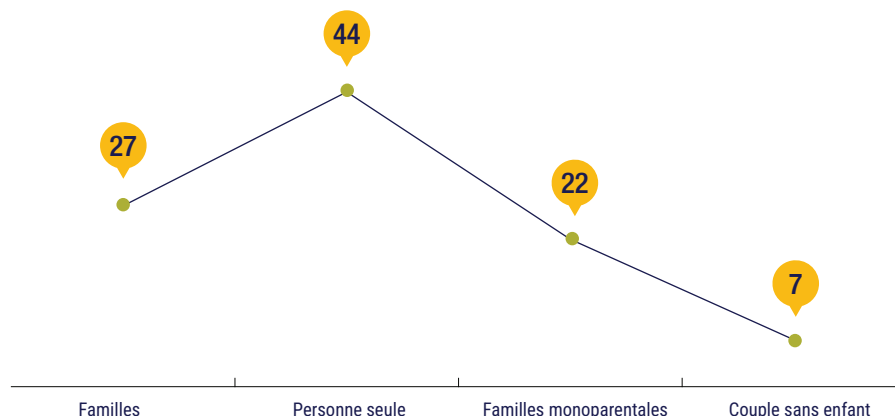
Tranche d'âges des locataires entrants en 2025



Les familles avec enfants représentent 50 % des attributions, dont une part importante de familles monoparentales. Ces dernières sont de plus en plus nombreuses à compter deux enfants ou plus, une tendance observée depuis plusieurs années.

Au total, en 2025 nous avons accueilli 622 nouveaux locataires et 506 enfants, soit 1 128 nouveaux habitants au sein du parc.

Composition familiale en 2025 (en %)



Des locataires solidement implantés

L'ancrage territorial demeure très fort : près de 88 % des ménages attribués résident déjà dans le Val-de-Marne, dont 69 % à Créteil même. La politique d'échanges engagée depuis 2017 produit des effets durables, avec environ 22 % des attributions réalisées dans ce cadre, tandis que les arrivées depuis la province restent marginales.

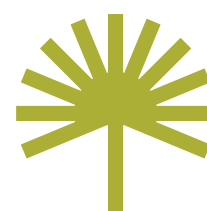
Des foyers plus précaires

Niveau des ressources des locataires entrants en 2025

	2025	2024	2023	2022
> Plafonds	3,00%	3,50%	2,50%	2,00%
< aux plafonds	8,80%	9,60%	5,50%	5,00%
< 80 % des plafonds	14,40%	13,50%	17,00%	11,00%
< 60 % des plafonds	73,80%	73,40%	75,00%	82,00%

Les données mettent en évidence une fragilisation croissante des ménages entrants. Près de trois quarts des logements sont attribués à des foyers dont les revenus n'excèdent pas 60 % des plafonds PLUS, une proportion stable depuis trois ans. Plus de la moitié des ménages se situent même à plus de 30 % sous les plafonds PLAI. Cette précarité est particulièrement marquée chez les familles monoparentales, dont plus de 80 % pourraient relever des Accords-Co, et près de neuf sur dix présentent des revenus inférieurs de plus de 40 % aux plafonds PLUS.

En conséquence, un entrant sur deux bénéficie de l'APL, pour un montant moyen de 295 €, auquel s'ajoute fréquemment la RLS. Malgré une baisse du revenu moyen des ménages entrants (-3 %), le taux d'effort moyen reste contenu à 22,9 %, grâce à ces mécanismes de soutien. Ces indicateurs confirment toutefois une tendance de fond : les nouveaux locataires sont de plus en plus modestes, ce qui appelle une vigilance accrue en matière d'accompagnement social.





Revenu par composition familiale

		LOYER MOYEN	REVENUS MOYENS	% TOUCHANT L'APL	MT APL MOYEN	TX D'EFFORT
Célibataire		559 €	1 722 €	46%	226 €	27%
Couple		756 €	1 759 €	32%	282 €	24%
Famille Monoparentale	1 Enfant	706 €	2 102 €	58%	247 €	25%
	2 Enfants	835 €	2 273 €	69%	350 €	21%
	3 Enfants et +	822 €	2 238 €	80%	437 €	15%
Famille	1 Enfant	824 €	3 036 €	34%	215 €	24%
	2 Enfants	910 €	3 445 €	42%	285 €	23%
	3 Enfants et +	1 020 €	3 967 €	33%	316 €	25%
MOYENNE 2025		722 €	2 405 €	50,00%	295 €	22,92%
2024		712 €	2 473 €	46,00%	278 €	22,56%



5 mois, c'est la durée moyenne de la vacance avant remise en location

Les effets de la mobilité des locataires

● La vacance et les coûts de remise en état en hausse

L'année 2025 est marquée par une augmentation de la vacance qui atteint désormais une durée moyenne de cinq mois avant remise en location. **Le coût moyen d'un logement vacant s'élève à 7 858 €, en augmentation d'environ 13 % sur deux ans, tandis que les moyens mis en œuvre pour la remise en état des logements progressent de 25 %.**

Dans ce contexte, la réduction des délais d'attribution – actuellement évalués à 99 jours après libération du logement – constitue un objectif prioritaire pour 2026, afin de maîtriser l'impact budgétaire de la vacance.

	COÛT MOYEN	SEMIC	2025	2024	2023	2022
	Lgts Relocation	Durée Moyenne	Coût/Moyen/Lgt	Coût/Moyen/Lgt	Coût/Moyen/Lgt	Coût/Moyen/Lgt
F 1	499 €	5 mois et 15 jours	2 744 €	1 458 €	1 364 €	1 808 €
F 2	628 €	4 mois et 6 jours	2 638 €	1 537 €	2 119 €	2 318 €
F 3	808 €	5 mois et 3 jours	4 120 €	1 967 €	2 040 €	2 600 €
F 4	918 €	4 mois et 16 jours	4 161 €	2 425 €	2 382 €	3 084 €
F 5 et +	1 051 €	3 mois et 10 jours	3 503 €	3 635 €	2 954 €	3 162 €
	MOYENNE		3 433 €	2 204 €	2 172 €	2 594 €

● Les réservataires des logements attribués

CONSEIL DÉPARTEMENTAL CONSEIL RÉGIONAL	ACTION LOGEMENT	PRÉFECTURE	CONSEIL DÉPARTEMENTAL, MISSION LOCALE, DRHIL	VILLE / GPSEA	TOTAL
11	21	162	4	267	465



Quartier Mont-Mesly - Résidence L'Abbaye



Après deux ans de mise en place du dispositif de gestion en flux, un premier bilan du délai moyen d'attribution des logements par collecteur peut être dressé. Celui-ci s'établit à 99 jours en moyenne. L'objectif pour 2026 est de réduire ce délai afin de limiter la vacance des logements et d'en optimiser l'occupation.

3

L'ACTION SOCIALE AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

Notre mission, soutenir et accompagner les plus fragiles

La gestion sociale vise à accompagner les locataires dans leurs parcours de vie et à prévenir les situations de fragilité. Elle contribue à renforcer le lien social, à prévenir les risques d'expulsion mais aussi certains risques de la vie en accompagnant et en soutenant les locataires dans leurs démarches.



Accompagner les locataires en situation difficile

● Un service et des travailleurs sociaux en action au quotidien

Le service social s'attache à répondre aux demandes des locataires en difficulté et à les accompagner dans leur parcours résidentiel au sein du parc social de Créteil Habitat.

La prévention et le traitement des impayés de loyer constituent ses principales missions. Nous pouvons intervenir en amont ou en traitement de l'impayé y compris lorsqu'une procédure contentieuse est engagée.

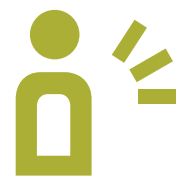
En lien avec le locataire, nous recherchons les solutions pour résoudre les difficultés qu'il rencontre et qui sont à l'origine de son impayé. La remobilisation du locataire est au cœur de nos interventions.

Le partenariat et la coordination avec les autres services de Créteil Habitat ou en externe avec les partenaires sociaux et médico-sociaux permettent également d'intervenir sur d'autres problématiques liées aux conditions d'habitat.

Le service social en 2025, c'est :

- ◆ 362 entretiens individualisés au siège de Créteil Habitat ;
- ◆ 50 rendez-vous dans un service partenaire ;
- ◆ 73 visites à domicile.

= 485 actions individuelles



485

actions individuelles



● Des équipes formées pour mieux répondre aux besoins de nos locataires

Afin de rester attentifs aux besoins de nos locataires et d'améliorer la qualité de l'accompagnement, les équipes ont bénéficié de formations.

Deux thématiques essentielles ont été abordées :

- ◆ **La santé mentale en logement social**, pour mieux appréhender des situations parfois complexes et agir en lien avec des partenaires spécialisés ;
- ◆ **Les violences familiales**, afin de savoir identifier ces situations, accompagner les personnes concernées et les orienter vers les dispositifs adaptés.



27 100 €
d'aides
mobilisées
pour l'accès
à un nouveau
logement

La mobilisation des aides pour l'accès à un nouveau logement

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

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

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

Le FSH Accès chez Créteil Habitat en 2025 :

- ◆ **37** locataires accédant à un nouveau logement ont bénéficié d'un FSH Accès ;
- ◆ **19 700 €** de financement des dépôts de garantie ;
- ◆ **4 800 €** au titre du premier mois de carence APL ;
- ◆ **1 100 €** pour la prise en charge des frais d'entrée dans les lieux ;
- ◆ **31** conventions de garantie aux impayés de loyer signées, dont seules **2** ont été mobilisées pour **1 500 €**.

= 27 100 €



La mobilisation des aides pour le maintien dans le logement

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

● Le Fonds de Solidarité Habitat « FSH maintien »

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

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

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

L'attribution de l'aide répond à des critères définis par le règlement intérieur du FSH tels que revenus soumis à barème, reprise du loyer courant avec plan d'apurement, taux d'effort inférieur à 45 %.



111100€
d'aides mobilisées
pour le maintien
dans le logement

En chiffres, le FSH maintien en 2025 c'est :

- ◆ 14 familles bénéficiaires ;
- ◆ 45 900 € versés par le FSH ;
- ◆ 2 800 € d'abandon de créance par Créteil Habitat ;
- ◆ 2 700 € de rappel APL obtenu ;
- ◆ 3 familles ont pu bénéficier d'une aide de la CAF (Action Sociale) d'un montant de 4 100 € dans le cadre d'un concordat, en complément de l'aide du FSH avec un abandon de créance du bailleur de 2 000 €.

= 57 500 €

● 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.

Les aides financières en 2025 :

- ◆ 109 familles bénéficiaires ;
- ◆ 6 300 € du CCAS de la Ville de Créteil ;
- ◆ 22 700 € du Conseil départemental 94 ;
- ◆ 20 100 € d'autres organismes (associations, aide sociale CSE).

= 49 000 €



● La Commission des Dettes Locatives de Créteil (CDL)

Elle réunit le service des prestations sociales du CCAS de la Ville de Créteil, l'Espace Départemental des Solidarités et le service social de Créteil Habitat.

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

- ◆ **4 commissions** se sont réunies.
- ◆ **7 dossiers** examinés.
- ◆ **2 100 €** versés par le CCAS de Créteil.
- ◆ **1 800 €** d'abandon de créances par Créteil Habitat.
- ◆ **700 €** de participation des familles.

= 4 600 €



67 300 €
d'effacement
de dettes

Aide, soutien et accompagnement des familles fragilisées

● L'aide au suivi budgétaire

Le service social accompagne ou oriente les ménages rencontrant des difficultés de gestion budgétaire. Grâce à des conseils et à un suivi, il les aide à mieux gérer leur budget, à retrouver un équilibre financier et à payer leurs charges courantes.

Les conseillères sociales étudient le budget avant la signature de chaque protocole de cohésion sociale entre le bailleur et le locataire concerné par une procédure d'expulsion dont le bail est résilié. En signant le PCS, le locataire s'engage à reprendre le paiement de son loyer majoré d'une somme adaptée à ses capacités financières. Le PCS vise ainsi à maintenir le droit au logement et à trouver des solutions pour régler la dette locative.

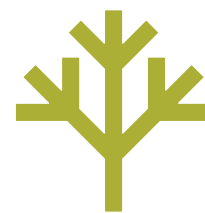
● L'accompagnement des ménages surendettés

Le bailleur est informé par la Banque de France lors du dépôt d'un dossier de surendettement d'un locataire en dette locative. Le service social peut accompagner les locataires dans leur parcours par une information éclairée des étapes de la procédure.

- ◆ **50 recevabilités.**
- ◆ **29 dossiers** orientés vers une procédure de rétablissement personnel (PRP).

= 67 300 € d'effacement de dettes





Les interventions liées à l'entretien du logement

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

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.

En fonction des situations, des mesures adéquates sont mises en place : désencombrement et nettoyage du logement par une société, désinsectisation, mise en place d'une aide à domicile, d'un accompagnement social lié au logement...

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





La prévention des expulsions

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

Créteil Habitat siège aux Commissions Locales d'Information et de Prévention des Expulsions (CLIFE).

Ces commissions réunissent les différents acteurs sociaux du territoire afin d'examiner les situations des ménages parvenus au stade de la réquisition de la force publique. Elles ont pour objectif de favoriser la concertation entre partenaires et de définir des actions sociales adaptées, visant prioritairement à prévenir les expulsions.

- ◆ **6 commissions** se sont réunies.
- ◆ **45 ménages** ont été présentés en CLIFE.
- ◆ **31 familles** pour lesquelles des solutions ont été trouvées et ont échappé à l'expulsion.
- ◆ **2 dettes** ont été soldées.
- ◆ **10 expulsions** ont été réalisées.

Quartier Point du Lac - Résidence Le Rivage



Quartier Point du Lac - Résidence Les Caravelles

Des partenariats et des initiatives en faveur du bien-vivre et de l'accompagnement

● Un partenariat pour l'accompagnement des personnes ayant des troubles de santé mentale

En octobre 2025, Créteil Habitat a signé pour une année, une convention de partenariat avec la Fondation Falret, permettant l'orientation de 7 ménages souffrant de troubles psychiques, en difficulté dans leur logement.

Ce dispositif est destiné aux locataires en difficulté psychosociale nécessitant un accompagnement pour le maintien dans le logement.

La première année de mise en œuvre de ce dispositif, a été entièrement financée par l'ARS Ile-de-France et la DRIHL Ile-de-France. Quatre bailleurs du patrimoine en Val-de-Marne ont pu en bénéficier, dont Créteil Habitat.

● L'accueil transitoire en logement accompagné dans notre résidence sociale « Le Stendhal »

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

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

Ce suivi est assuré par une conseillère sociale, installée au sein même de la résidence, à travers des entretiens individuels et personnalisés réguliers.

Un comité de trajectoire résidentielle est organisé chaque année. Cette instance examine les dossiers des ménages qui répondent aux critères de relogement dans l'habitat pérenne.

En 2025, six dossiers de résidents ont été étudiés et trois ont pu être relogés dans les mois qui ont suivi.

Le comité de pilotage s'est réuni le 15 mai 2025.

C'est une étape et un moment important qui permettent de présenter le bilan de l'année précédente.

La résidence Le Stendhal en 2025, c'est :

- ◆ 96 logements (29 DRIHL, 45 Mairie de Créteil, 22 Mission Locale) ;
- ◆ 113 places ;
- ◆ 34 entrées ;
- ◆ 13 sorties ;
- ◆ 268 entretiens conduits par la conseillère sociale ;
- ◆ 2 comités institutionnels réunis.



Signature en octobre 2025 d'une convention avec la Fondation Falret



résidents en logement temporaire ont pu trouver un logement durable suite à notre accompagnement

Quartier de l'Echat - Résidence Le Stendhal





● Une animation collective renouvelée pour nos résidents dans le quartier des Bleuets

Pour la 3^{ème} année consécutive avec le soutien financier de la DRIHL 94 et en partenariat avec la Maison Pour Tous Jean Ferrat, nous avons organisé un événement festif pour les enfants du Stendhal.

Ateliers créatifs et de magie, street-art, sculptures sur ballon, maquillage artistique, photobooth pour que chacun reparte avec un souvenir, table de gourmandises suivis d'un spectacle son et lumières ont permis aux résidents et leurs enfants de partager ensemble un après-midi festif.

Au total ce sont 25 enfants et 16 adultes qui se sont déplacés, soit un taux de participation de 60 %.



● Des locaux mis à disposition de la Maison Pour Tous Jean Ferrat

A la demande de la Maison Pour Tous Jean Ferrat, nous avons mis à disposition un local au sein de la résidence sociale.

Depuis fin 2024, les résidents, adultes et enfants adhérents de la MPT, ont accès à des actions sociales, culturelles et éducatives, ateliers sociolinguistiques, des activités récréatives et de loisirs (cours de couture), du soutien scolaire à la fois pendant les périodes scolaires et de vacances.

Une vingtaine de personnes (de la résidence et du quartier) peut être accueillie du lundi au samedi.

Le bilan 2025, en chiffres :

- ◆ **73 séances** d'accompagnement scolaire ;
- ◆ **30 ateliers** couture ;
- ◆ **30 ateliers** sociolinguistiques ;
- ◆ **31 adhérents** adultes dont 12 de la résidence.





mois d'enquête sociale

Un accompagnement social individuel pour le relogement des locataires des immeubles Baudrieux et Allée du Commerce Sud

Dans le cadre du projet de démolition des immeubles Baudrieux et Allée du Commerce Sud (cf. p.73), inscrit dans le NPNRU, Créteil Habitat a mené une enquête sociale auprès des locataires. Elle a permis d'identifier leurs besoins et leurs attentes en matière de relogement, afin de mettre en place un accompagnement social individualisé, en cas de difficultés repérées (impayés, ouverture de droits sociaux). Les ménages seront ainsi relogés progressivement entre 2026 et 2030, en fonction des bâtiments concernés.

Rachat de patrimoine auprès de Valophis Habitat dans le cadre du NPNRU au 1^{er} avril 2025

118 logements :

- 8 vacants ;
- 13 non concernés par le relogement (bail associatif, relogement par leur propre moyen, départ programmé...).

= 97 foyers à reloger

- + 6 décohabitations ;
- + 4 situations de personnes hébergées prises en compte.

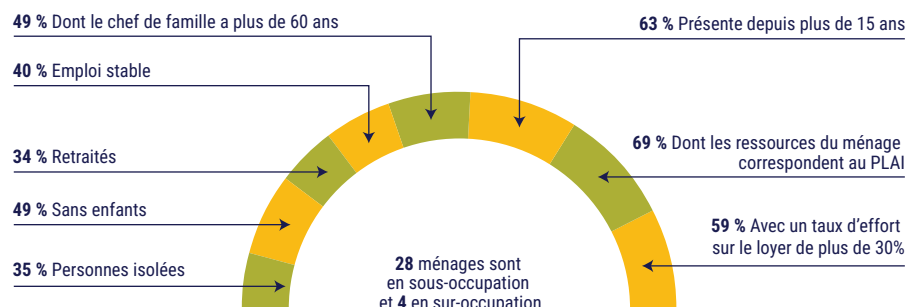
= 107 logements à mobiliser au titre de l'ANRU



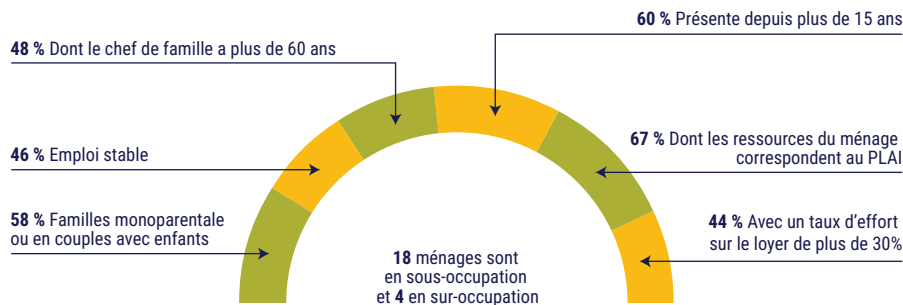
des ménages ont exprimé le souhait d'être relogés à Créteil, dont 44% dans leur quartier d'origine et de cœur, le Mont-Mesly

Les profils des ménages mis en évidence par l'enquête sociale

IMMEUBLE EN PEIGNE	
2,48 personnes dans le foyer 1 enfant (majeur ou mineur) / foyer 20 ans dans le logement	Chef de famille 56 ans, emploi stable ou retraité
Ressources du ménage : retraites, prestations sociales, salaires	Quittance actuelle
16 045 € de RFR 69% ont moins de 60% du plafond PLUS 1 875 € / mois	231 € APL pour 63% de bénéficiaires 541 € de loyer résiduel 59% ont un taux d'effort de + de 30%



IMMEUBLE EN BARRE	
3 personnes dans le foyer 1 enfant (majeur ou mineur) / foyer 21 ans dans le logement	Chef de famille 55 ans, emploi stable ou retraité
Ressources du ménage : retraites, prestations sociales, salaires	Quitance actuelle
19 406 € de RFR 67 % ont moins de 60 % du plafond PLUS 2 230 € / mois	309 € APL pour 66% de bénéficiaires 566 € de loyer résiduel 44 % ont un taux d'effort de + de 30 %



La stratégie de relogement

- ◆ Offrir des parcours résidentiels positifs aux ménages,
- ◆ Réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion,
- ◆ Contribuer à la mixité sociale.

L'analyse des retours de l'enquête sociale met en évidence un attachement très fort des ménages à leur ville et à leur quartier. Les demandes de décohabitation restent par ailleurs très limitées : les enfants majeurs et jeunes adultes souhaitent majoritairement rester au sein du foyer familial. Si cette tendance se maintient, elle nécessitera de mobiliser des logements de grande typologie afin de répondre à ces configurations familiales.

● Les premiers relogements en 2025

La première cellule technique de relogement et d'accompagnement social, s'est réunie le 1^{er} octobre 2025.

Trois commissions ont eu lieu en 2025 au cours desquelles douze dossiers de candidats pour neuf logements ont été présentés.

Huit ménages ont accepté une proposition de logement.

Les huit logements proposés ont été attribués, après informations et validation de la CALEOL.

Un ménage a pu déménager en novembre 2025, les autres sont programmés début 2026, après libération des lieux par les occupants ayant donné congé, et terminaison des travaux de remise en état.

La priorité a été donnée aux ménages dont les logements présentaient des défauts techniques majeurs repérés dès l'acquisition en avril 2025, et à des problèmes de mobilité réduite et d'état de santé dégradé.



Portée par des équipes engagées et présentes sur le terrain, notre gestion sociale traduit une volonté concrète d'agir, au plus près des besoins, pour garantir à chacun un parcours résidentiel durable.

4

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR DES SENIORS

Des actions concrètes pour garantir le maintien à domicile des seniors dans des conditions de sécurité et de bien-être

Face au vieillissement de la population, Créteil Habitat renforce son engagement en faveur de ses locataires seniors, qui représentent aujourd'hui 29% du parc locatif.

Notre action s'inscrit dans une approche globale qui vise à favoriser le maintien à domicile, en conjuguant accompagnement humain, prévention et adaptation des logements. Elle repose sur une intervention de proximité, personnalisée et évolutive, permettant de répondre aux besoins spécifiques liés à l'âge, à la perte d'autonomie ou à l'isolement.



Une démarche globale au service du bien vieillir à domicile

● Notre priorité : améliorer la qualité de vie des seniors

Créteil Habitat a fait de l'accompagnement de ses locataires seniors une priorité. Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent aujourd'hui **29 % du parc locatif, soit 3 726 résidents**. Cette réalité démographique appelle une mobilisation forte et continue afin d'apporter des réponses adaptées à leurs besoins spécifiques.

L'engagement de Créteil Habitat ne se limite pas à l'adaptation des logements. Il s'inscrit dans une démarche globale, à la fois humaine et technique, qui vise à améliorer durablement la qualité de vie des seniors, à préserver leur autonomie et à garantir leur bien-être à domicile. Cette ambition se traduit par un accompagnement personnalisé, fondé sur une écoute attentive et régulière des locataires.

Les équipes de Créteil Habitat sont ainsi en mesure d'identifier les difficultés rencontrées par les seniors, qu'elles soient liées à la mobilité, à l'état de santé, à l'isolement social ou encore aux contraintes financières. Face à ces enjeux, l'organisme mobilise des moyens humains et financiers significatifs afin de proposer des solutions concrètes, adaptées et efficaces, qui permettent de sécuriser les parcours résidentiels et de favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions.



de notre parc locatif est occupé par des seniors



Des équipes dédiées et qualifiées pour accompagner les seniors



● Un service dédié

Afin de structurer l'offre, Créteil Habitat a créé en juin 2024 le service « Bien Vieillir chez Soi », qui constitue aujourd'hui le pilier de son action en faveur des seniors. Le service se déploie progressivement sur l'ensemble du patrimoine, avec pour objectif de couvrir, à terme, l'intégralité des besoins identifiés.

Le dispositif repose sur une organisation dédiée, articulée autour d'une équipe spécialisée. Ces professionnels assurent l'évaluation des situations individuelles, réalisent les diagnostics des logements et mettent en œuvre les adaptations techniques nécessaires pour répondre aux besoins des locataires.

Par ailleurs, le service s'appuie sur un maillage de proximité, dans lequel les gardiens jouent un rôle essentiel en tant que relais du quotidien et acteurs de premier niveau dans le repérage des situations. Cette organisation favorise une coordination efficace des interventions et garantit une continuité dans l'accompagnement proposé.

La montée en charge progressive du dispositif permet d'en assurer la qualité, tout en consolidant les pratiques au fil de son déploiement. L'ensemble de cette organisation contribue à offrir un accompagnement global, associant expertise technique et suivi humain, et participe pleinement à l'objectif de maintien à domicile des seniors dans des conditions de confort, de sécurité et de dignité optimales.

● Un accompagnement social individualisé et des actions de prévention renforcées

L'accompagnement social individualisé constitue un axe central de l'action menée par Créteil Habitat en faveur de ses locataires seniors. Il repose avant tout sur des visites à domicile, qui représentent le principal levier d'intervention. Ces temps d'échanges privilégiés permettent d'identifier les situations de fragilité, d'évaluer précisément les besoins, notamment en matière d'adaptation du logement, et d'orienter les locataires, si besoin, vers les partenaires et dispositifs les plus adaptés à leur situation.

Cette approche favorise une prise en charge, au plus près des réalités vécues par les résidents.



Des ateliers de prévention et de bien être participatifs

Parallèlement Créteil Habitat a développé, en partenariat avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et le PRIF (Pôle de Ressources et d'Innovation pour la Prévention de la Perte d'Autonomie), un programme d'ateliers collectifs de prévention et de bien-être. Déployé en 2025, le programme s'articule autour de plusieurs thématiques essentielles pour le bien vieillir, telles que l'inclusion numérique, l'activité physique, la nutrition, la stimulation cognitive ainsi que la prévention santé et le bien-être.



Au total, 36 ateliers ont été organisés sur l'année. Entièrement financés par le PRIF et ses partenaires dans le cadre des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, ces ateliers sont accessibles sans participation financière pour les seniors. Ils s'adressent à l'ensemble des retraités, quels que soient leur régime de protection sociale et leur situation.

Ces actions collectives contribuent efficacement à lutter contre l'isolement social, à renforcer l'autonomie des participants et à promouvoir l'adoption de comportements favorables à la santé. Elles offrent également un espace d'échanges et de convivialité, permettant aux participants de partager leurs expériences et de créer du lien social.

Le succès rencontré par ces ateliers témoigne de leur pertinence et de leur impact. Les participants ont pu bénéficier de conseils pratiques, d'outils concrets et d'un accompagnement adapté, leur permettant d'améliorer leur qualité de vie au quotidien et de consolider leur autonomie à domicile.



190

logements équipés
du Kit Sécure
en 2025



Prise en charge
complète
et proactive.



Dispositif de géolocalisation des clés

● L'adaptation des logements : le dispositif Kit Sécure

Créteil Habitat a mis en place le dispositif « **Kit Sécure** », qui vise à sécuriser l'environnement de vie des locataires et à prévenir les risques liés à la perte d'autonomie.

Ce dispositif repose sur l'installation d'équipements spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des locataires seniors. Il comprend notamment des solutions favorisant le maintien et l'appui dans les espaces de vie, des dispositifs destinés à prévenir les chutes, des aménagements améliorant l'éclairage et la sécurisation des déplacements, ainsi que des équipements facilitant les gestes du quotidien.

Au-delà de la seule installation de ces équipements, Créteil Habitat assure un suivi technique régulier et un accompagnement dans la durée. Cette démarche permet d'ajuster les aménagements en fonction de l'évolution des besoins des locataires et de garantir une réponse durable, adaptée et efficace.

Ainsi, le dispositif « **Kit Sécure** » contribue pleinement à améliorer le confort de vie des seniors, à renforcer leur sécurité au domicile et à soutenir leur autonomie dans un environnement adapté.

Juda numérique



Le Kit Sécure : un accompagnement unique pour la sécurité des seniors

En 2025, Créteil Habitat a effectué 192 visites de domicile, qui ont conduit à l'installation du « **Kit Sécure** » dans **190 logements**. Ce dispositif innovant, contribue à améliorer la qualité de vie de nos seniors.

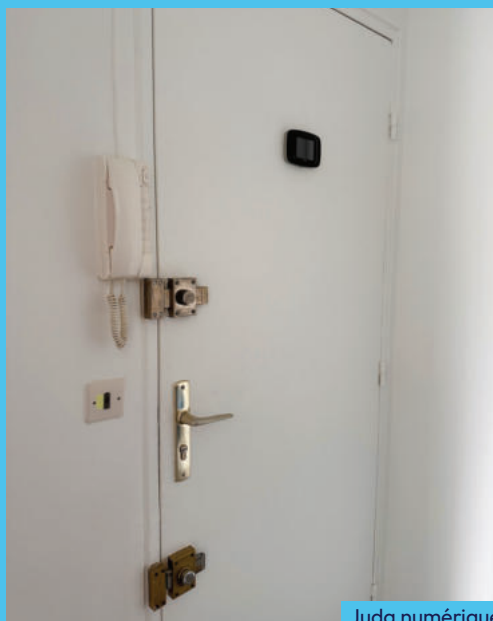
Chaque intervention, lors de l'installation, est l'occasion pour nos techniciens spécialisés de procéder à une vérification complète des équipements de sécurité présents dans le logement, notamment les systèmes de ventilation, les détecteurs de fumée et les installations de robinetterie. Cela permet d'identifier d'éventuelles anomalies ou situations à risque.

Le cas échéant, des diagnostics complémentaires peuvent être réalisés si nécessaire, et des orientations techniques sont proposées vers des entreprises partenaires, afin de garantir la conformité et la sécurisation des installations. Le suivi attentif des situations individuelles, permet d'apporter des réponses adaptées à chaque situation.

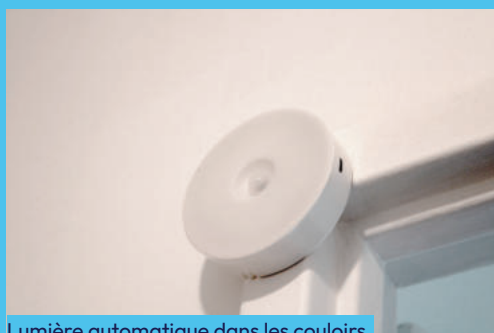
À travers le dispositif « Bien vieillir chez soi », Créteil Habitat déploie une approche proactive et personnalisée de l'accompagnement des seniors, fondée sur la prévention, la proximité et la qualité du service rendu.



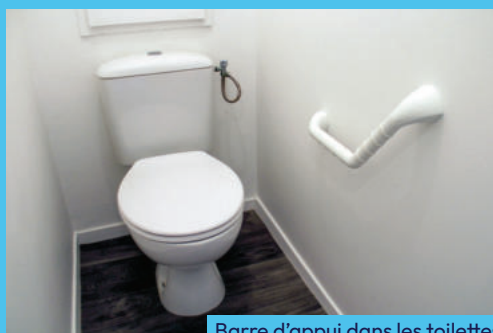
Bandes antidérapantes et barres de maintien en L



Juda numérique



Lumière automatique dans les couloirs



Barre d'appui dans les toilettes

192

visites
de domicile

22

demandes
d'adaptation
lourde identifiées
(remplacement
baignoire/douche)

Le bilan d'activité 2025

● Une montée en puissance

L'année 2025 marque le déploiement opérationnel du dispositif à une échelle élargie.

- ◆ 192 rencontres à domicile.
- ◆ 250 contacts téléphoniques ont permis de qualifier des besoins immédiats ou ultérieurs en fonction de l'aptitude des seniors.
- ◆ 190 appartements ont été équipés du Kit de sécurité.
- ◆ 22 demandes de bac à douche ont été recensées.

● Une intervention par secteur

Le déploiement s'est organisé par secteurs :

Secteur 1 : finalisation du programme engagé en 2024

- ◆ Mansart : 12 installations supplémentaires.
- ◆ Michelet : 19 installations supplémentaires.
- ◆ Montaigut : 24 installations supplémentaires.
- ◆ Eliade : 3 installations.
- ◆ Le Chou : 8 installations.
- ◆ Université : 13 installations.

Secteur 6 : développement principal en 2025

- ◆ Casalis : 8 installations.
- ◆ Charpentier : 2 installations.
- ◆ Kennedy : 12 installations.
- ◆ Les Jardins de Mesly : 3 installations.
- ◆ Lescot : 10 installations.
- ◆ Massenet : 4 installations.
- ◆ Perrault : 15 installations.
- ◆ Pinel : 6 installations.
- ◆ Savar : 6 installations.
- ◆ Seurat : 18 installations.

Secteur 8 : amorce du déploiement fin 2025

- ◆ Chabrier : 3 installations.
- ◆ Falguière : 5 installations.
- ◆ Habette : 4 installations.
- ◆ Les Motteaux : 0 installation (2026).

Autres secteurs : interventions ciblées selon les besoins signalés

Une organisation progressive qui permet une montée en charge maîtrisée et adaptée aux réalités du terrain.

Le choix des secteurs s'est fait en tenant compte de la proportion de seniors sur le patrimoine.

● Une organisation opérationnelle structurée

Afin de garantir l'efficacité du dispositif, plusieurs outils ont été mis en place :

- ◆ Suivi des interventions et des équipements,
- ◆ Gestion anticipée des stocks,
- ◆ Traçabilité des actions via des outils dédiés.

Les installations sont réalisées en interne, permettant réactivité et maîtrise des délais.



Après une phase de lancement en 2024, l'année 2025 confirme la pertinence et l'efficacité du dispositif « Bien Vieillir chez Soi ».

Les réponses aux enquêtes de satisfaction sont très positives et soulignent :

- ◆ La qualité de l'accompagnement ;
- ◆ L'utilité des équipements installés ;
- ◆ L'importance du lien humain créé.

Nous entendons poursuivre cette dynamique en :

- ◆ Étendant le dispositif à l'ensemble du patrimoine ;
- ◆ Développant de nouveaux services complémentaires ;
- ◆ Renforçant les actions de prévention et de proximité.

Notre ambition demeure inchangée : offrir aux seniors un cadre de vie sécurisé, adapté et propice à leur autonomie, au cœur de notre mission de bailleur social.

5

UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE PAR LES LOCATAIRES

Mieux comprendre les attentes pour mieux y répondre durablement

Dans une démarche d'amélioration continue, Créteil Habitat a mené en 2025 une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Cette initiative vise à mieux appréhender leurs attentes, leurs besoins et leur perception du service rendu, afin d'orienter les actions et d'améliorer constamment la qualité de service.



Une qualité de service reconnue par les locataires

La satisfaction des locataires demeure un enjeu central, guidant l'ensemble des priorités opérationnelles.

Une enquête de satisfaction, conduite durant l'hiver 2025 par un organisme indépendant auprès d'un panel représentatif de 850 locataires (10 % du patrimoine), met en lumière un niveau de satisfaction particulièrement élevé.

850

locataires interrogés dans le cadre de notre enquête de satisfaction

● Une satisfaction locataire élevée et supérieure aux standards du secteur

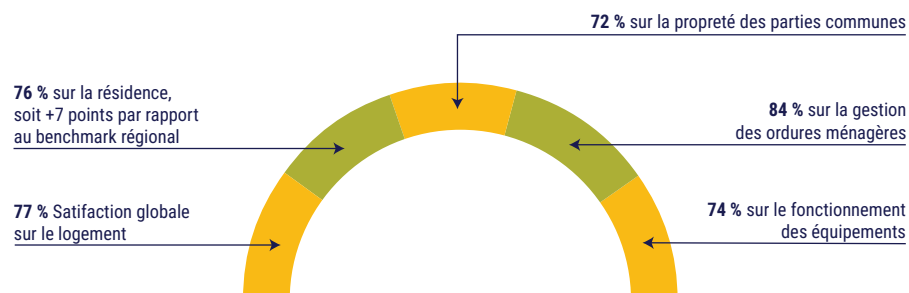
La dernière enquête menée auprès des locataires de Créteil Habitat confirme un niveau de satisfaction très élevé : 82 % des locataires se déclarent être satisfaits des services de Créteil Habitat, soit un niveau supérieur de 10 points à celui observé chez d'autres bailleurs de la région selon le benchmark de l'organisme ayant conduit l'étude.

Ils mettent également en lumière l'impact des actions engagées en faveur des publics prioritaires : la satisfaction atteint 88 % chez les locataires seniors et ceux résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).



82 %
des locataires satisfaits des services de Créteil Habitat

Les résultats de l'enquête :



88%

de satisfaction
chez les seniors
et les locataires
des quartiers
prioritaires (QPV)

● Une perception très positive du cadre de vie

- ◆ 77 % de satisfaction globale sur le logement.
- ◆ 76 % sur la résidence, soit +7 points par rapport au benchmark régional.
- ◆ 72 % sur la propreté des parties communes.
- ◆ 84 % sur la gestion des ordures ménagères.
- ◆ 74 % sur le fonctionnement des équipements.

Ces résultats confirment l'efficacité des actions quotidiennes menées pour garantir proximité, tranquillité et qualité de vie.

● Le traitement des demandes des locataires : un axe d'amélioration prioritaire

Deux niveaux de demandes à distinguer

Les demandes formulées par les locataires de Créteil Habitat relèvent de deux niveaux distincts :

◆ Les sollicitations (demandes de premier niveau)

Il s'agit des demandes adressées directement aux interlocuteurs de proximité (gardiens, équipes d'exploitation, techniciens, gestionnaires, par téléphone, courriel ou courrier). Elles concernent principalement des problématiques techniques, d'entretien courant, de situations locatives ou de questions juridiques simples ;

◆ Les réclamations

Elles correspondent à des situations plus complexes ou à des sollicitations restées sans réponse au premier niveau. Ces réclamations sont prises en charge par l'**équipe Qualité**, selon des procédures formalisées, garantissant traçabilité, coordination des services et suivi jusqu'à la réponse finale.

● La mise en place de la plateforme Qualité en 2013 : une réponse à l'insatisfaction

Dès 2013, l'enquête de satisfaction des locataires avait mis en évidence une **insatisfaction marquée concernant le traitement des réclamations**.

Pour y répondre, Créteil Habitat a créé une **plateforme Qualité dédiée**, permettant :

- ◆ Une qualification claire des réclamations ;
- ◆ Un circuit de traitement structuré ;
- ◆ Une traçabilité fiable des échanges et des réponses ;
- ◆ Des délais de traitement encadrés.

Aujourd'hui, les **réclamations reçues au siège** sont traitées selon des procédures transparentes, coordonnées et sécurisées.

Quartier Montaigut - Résidence Mansart



● Un point de fragilité persistant : les sollicitations de premier niveau

Les résultats récents montrent toutefois que **l'insatisfaction demeure principalement liée aux sollicitations de premier niveau**, quel que soit le canal d'entrée, lorsque celles-ci ne font pas l'objet d'un suivi ou d'une réponse clairement identifiée.

Près d'un locataire sur deux a formulé au moins une demande au cours de l'année, et l'analyse met en évidence un lien direct entre **absence de réponse** et **insatisfaction**, à l'inverse des situations où une prise en charge lisible et suivie est assurée.

● Enjeux et perspectives

Ce constat conduit Créteil Habitat à engager une réflexion visant à **renforcer le traitement des sollicitations**, à l'instar de ce qui existe pour les réclamations traitées par l'équipe Qualité.

Les orientations de travail portent notamment sur :

- ◆ Une meilleure **traçabilité des demandes**, quel que soit le canal d'entrée ;
- ◆ La clarification des circuits de traitement et des responsabilités ;
- ◆ L'engagement d'une **réponse systématique** aux locataires, dans des délais maîtrisés ;
- ◆ Le déploiement d'outils partagés permettant un suivi plus lisible pour les équipes et les résidents.

● Objectif

L'objectif est double :

- ◆ **Réduire l'insatisfaction liée aux sollicitations non prises en charge ;**
- ◆ **Améliorer durablement la qualité de service rendu**, en garantissant une continuité entre le premier niveau de contact et le traitement structuré des situations plus complexes.

Résidence Les Jardins de Mesly



6

LES MISSIONS DE LA PLATEFORME QUALITÉ & LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Une exigence forte pour garantir un service de qualité

Portée par l'exigence de qualité de service, notre plateforme Qualité intervient dans la prise en charge des réclamations. Elle traite les demandes non résolues en première instance, ainsi que les situations les plus complexes. Son objectif est d'apporter une réponse adaptée aux besoins des locataires. Elle contribue également à renforcer la tranquillité dans les résidences.



La gestion des réclamations, au cœur de nos priorités

La gestion des réclamations de Créteil Habitat constitue un enjeu de la relation de confiance entre Créteil Habitat et ses locataires. Une réclamation correspond à une demande qui n'a pas pu être traitée en première instance ou qui nécessite une prise en charge globale lorsqu'elle touche plusieurs sujets.

En 2025, Créteil Habitat a poursuivi ses efforts pour renforcer l'écoute, la réactivité et la qualité de traitement, afin d'apporter des réponses concrètes aux préoccupations exprimées.

Des réclamations en hausse

En 2025, 1 901 réclamations ont été enregistrées, contre 1 766 en 2024. Cette progression confirme l'importance des enjeux liés à leur traitement.

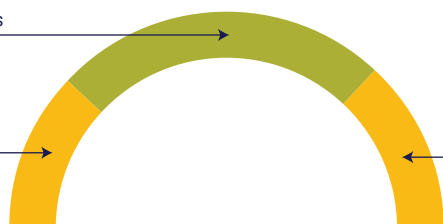
La répartition est la suivante :

- ◆ **50,34 % demandes techniques** (pannes d'ascenseurs, chauffage, fuites d'eau, dégradations et incivilités, désordres sur le bâti...);
- ◆ **24,04 % conflits de voisinage** : (bruits excessifs, nuisances diverses, comportements perturbateurs) ;
- ◆ **25,62 % autres types de réclamations** (administratives, sécurisation, propreté des espaces communs).

50,34 % Demandes techniques

24,04 % Conflits de voisinage

25,62 % Autres



1 901

réclamations
enregistrées
contre 1766
en 2024



Une attention particulière est portée aux situations sensibles. Lorsque les circonstances le justifient, certains travaux habituellement considérés à la charge du locataire sont pris en charge par Créteil Habitat



Toutes les réclamations sont prises en charge



des réclamations sont liées à des conflits de voisinage



50% des réclamations sont des demandes techniques

● Un suivi rigoureux jusqu'à la résolution

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement formalisé permettant d'identifier la nature du problème, son urgence et les actions à engager. Cette traçabilité garantit une visibilité permanente sur l'avancement des dossiers et facilite la coordination entre services.

Les demandes peuvent être transmises par différents canaux : appels entrants, signalements des équipes ou des autorités, courriels et courriers. Une analyse approfondie est systématiquement réalisée, complétée si nécessaire par une visite sur site pour affiner le diagnostic.

● Une médiation renforcée pour la gestion des conflits de voisinage

Les conflits de voisinage, qui représentent **24 %** des réclamations enregistrées, constituent un enjeu significatif pour la qualité de vie des locataires et appellent, à ce titre, une prise en charge particulière.

Dans ce cadre, le service Qualité déploie une approche graduée qui vise à privilégier le règlement amiable des situations. Celle-ci repose, dans un premier temps, sur des actions de sensibilisation, notamment par l'envoi de courriers rappelant les règles de vie commune. Lorsque les difficultés persistent, des dispositifs de médiation sont mis en place afin de favoriser le dialogue entre les parties. En cas d'échec de ces démarches, les situations sont orientées vers le médiateur de la République. Enfin, lorsque les troubles persistent malgré les démarches de prévention, de médiation et d'accompagnement engagées, des procédures judiciaires pouvant conduire à l'expulsion peuvent être mises en œuvre afin de garantir la tranquillité résidentielle et d'assurer la protection des locataires ainsi que le respect des règles de vie collective.

Par ailleurs, dans une logique d'amélioration continue, les équipes ont bénéficié en 2025 de formations spécifiques en médiation, en écoute active et en gestion de la tranquillité résidentielle. Ces actions contribuent à renforcer leur capacité d'intervention sur des situations sensibles et à promouvoir des solutions durables, fondées sur le dialogue et la responsabilisation des parties.

Des réclamations techniques gérées avec nos experts

Les réclamations à caractère technique font l'objet d'une prise en charge, en articulation étroite avec les équipes dédiées à la gestion technique du patrimoine, afin de garantir des interventions efficaces et adaptées aux enjeux rencontrés.

Dans ce cadre, une attention prioritaire est portée à la réactivité des interventions, en particulier lorsque les dysfonctionnements affectent directement le confort ou la sécurité des locataires, tels que les pannes d'ascenseur. Cette exigence de rapidité s'inscrit dans une logique de continuité de service et de maîtrise des situations à risque.

Par ailleurs, chaque intervention fait l'objet d'un suivi rigoureux assuré en lien avec les équipes de proximité, visant à en vérifier la bonne exécution et à prévenir toute récurrence des dysfonctionnements constatés. Ce pilotage opérationnel permet d'assurer un niveau de qualité homogène dans le traitement des réclamations.

Enfin, la clôture d'une réclamation n'intervient qu'à l'issue d'une vérification complète des actions engagées et, lorsque cela est possible, après confirmation de la satisfaction du locataire. Cette démarche, fondée sur la traçabilité et le

contrôle, contribue à renforcer la transparence, la confiance des locataires et la dynamique d'amélioration continue des pratiques.

Visites terrain pour une évaluation précise des désordres

Le service Qualité réalise des visites sur site, notamment au sein des logements des locataires, afin d'appréhender de manière fine les situations signalées et d'apporter des réponses adaptées.

Ces interventions de terrain constituent un levier opérationnel essentiel. Elles permettent, d'une part, de favoriser un partage d'analyse entre les différents services impliqués et, d'autre part, d'identifier précisément les problématiques spécifiques rencontrées. Elles facilitent également la programmation d'interventions ciblées, en adéquation avec la réalité constatée.

Cette démarche contribue ainsi à renforcer la pertinence des solutions mises en œuvre et, plus largement, l'efficacité du traitement des réclamations dans une logique de qualité de service et d'amélioration continue.

● Enjeux et perspectives

Les réclamations constituent un indicateur essentiel de la qualité de service et un levier d'amélioration continue. Pour 2026, plusieurs axes prioritaires se dégagent :

Développer des actions préventives

En 2025, des rencontres avec le GPSEA ont permis d'améliorer le traitement des signalements liés à la présence de rats. Ce type d'initiative sera poursuivi pour mobiliser les synergies d'actions afin d'anticiper les risques, améliorer l'efficacité des traitements et ainsi réduire le volume de réclamations.

Renforcer encore la proximité avec les locataires

L'équipe Qualité poursuivra son travail d'écoute active auprès des locataires. Cette démarche repose sur une disponibilité accrue, une meilleure évaluation des situations individuelles et une attention particulière portée aux signaux faibles, notamment chez les seniors.

Mettre en place un système de contrôle de nos prestataires

Créteil Habitat souhaite renforcer la supervision et le suivi de ses prestataires afin de garantir la qualité, la conformité et la fiabilité des interventions réalisées sur le terrain.

Dans cette perspective, Créteil Habitat analyse actuellement les différentes solutions et échange avec ses confrères bailleurs afin de partager et d'enrichir les retours d'expérience sur ce sujet.

L'objectif est de mettre en place un système structuré, moderne et proactif, capable d'assurer un contrôle renforcé des prestations et de garantir un niveau de service constant et fiable pour l'ensemble des locataires.



La qualité de la relation humaine au cœur de notre mission

À travers ces actions, nous réaffirmons notre volonté de placer la qualité de la relation humaine au cœur de notre mission, afin de favoriser un cadre de vie apaisé et un accompagnement attentif pour l'ensemble de nos locataires.



Quartier Mont-Mesly - Résidence Les Sorbiers

La tranquillité résidentielle

Le cadre réglementaire impose au bailleur l'obligation de garantir la jouissance paisible du logement, de coopérer avec les autorités locales et de mettre en place des mesures proportionnées de prévention, de médiation et de sécurité. Ces obligations s'inscrivent dans la loi et dans la doctrine du mouvement HLM.

● Cadre réglementaire applicable aux bailleurs

1. Obligation de résultat relative à la jouissance paisible

Le bailleur doit garantir la jouissance paisible du logement confié au locataire, obligation issue du contrat de location et encadrée par le Code civil et la jurisprudence. Cette obligation implique d'agir pour prévenir et traiter les troubles de voisinage et les nuisances affectant l'usage normal du logement.

2. Règles de responsabilité et répartition des compétences

La gestion des troubles mobilise plusieurs acteurs : le bailleur (sur son patrimoine), la commune et l'État (police administrative et judiciaire). Les bailleurs doivent respecter le cadre légal tout en coordonnant leurs actions avec les autorités locales via conventions ou protocoles partenariaux (CLSPD).

3. Doctrine et bonnes pratiques du mouvement HLM

Des marges d'intervention encadrées, qui concernent : la prévention situationnelle, la médiation, la vidéosurveillance encadrée.

Ce cadre sert de référence pour définir des réponses proportionnées et conformes aux droits des locataires.

Garantir un cadre de vie sécurisé et apaisé

Créteil Habitat veille à garantir à l'ensemble de ses locataires un cadre de vie sûr, paisible et respectueux des droits de chacun. Cette exigence constitue un axe de son action quotidienne et s'inscrit dans une démarche globale visant à favoriser la qualité de vie au sein des résidences.

Dans cette perspective, une attention particulière est portée à la prévention des situations de nuisance et au renforcement du vivre-ensemble. Des actions de communication, de sensibilisation et de médiation sont régulièrement déployées afin de prévenir les tensions avant qu'elles ne s'installent durablement. Cette approche préventive permet de privilégier le dialogue et la responsabilisation de chacun.

Parallèlement, Créteil Habitat s'attache à formaliser les modalités de signalement et de traitement des réclamations, afin d'assurer une prise en charge réactive des situations signalées.

En complément de ces actions, des investissements ciblés sont réalisés pour sécuriser les accès aux immeubles et protéger les résidents. Le déploiement de dispositifs techniques tels que les systèmes de contrôle d'accès, les équipements de type Vigik ou encore la vidéoprotection s'effectue dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière de protection des données personnelles et de proportionnalité des moyens mis en œuvre.

Enfin, le respect du règlement intérieur est systématiquement encouragé auprès des locataires, comme condition essentielle au maintien d'un environnement serein et respectueux.

À travers l'ensemble de ces actions, Créteil Habitat réaffirme son engagement en faveur d'un habitat de qualité, sécurisé et propice au bien-être de tous.

● Une sécurisation renforcée des accès grâce au dispositif Vigik©

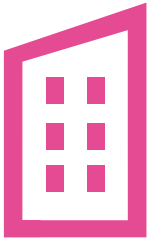
Créteil Habitat a généralisé le déploiement du système Vigik© sur l'ensemble de ses résidences afin de renforcer la sécurisation de son patrimoine et de mieux maîtriser les accès aux immeubles. Ce dispositif, reposant sur la technologie IP (Internet Protocol), permet une gestion centralisée, sécurisée et pilotable à distance, offrant ainsi une plus grande réactivité et une meilleure traçabilité des accès.

La gestion quotidienne des badges et des émetteurs constitue un élément clé de ce dispositif. Chaque badge fait l'objet d'une mise à jour régulière, permettant une désactivation rapide en cas de perte ou de vol et garantissant ainsi un haut niveau de sécurité. En 2025, 870 demandes ont été traitées, conduisant à la fourniture d'environ 1 200 badges et 100 émetteurs. Par ailleurs, une trentaine de demandes spécifiques ont été traitées en moins de 48 heures. Ces situations concernaient notamment des urgences à caractère médical, pour lesquelles la réactivité des équipes a permis de faciliter l'accès aux soins des seniors et des personnes à mobilité réduite.



Créteil Habitat a généralisé le système Vigik© sur l'ensemble de ses résidences afin de renforcer la sécurisation du patrimoine





Le pilotage centralisé du système permet également un suivi en temps réel des autorisations d'accès et une gestion rigoureuse des habilitations. En 2025, près de 700 badges ont ainsi été supprimés du logiciel URMET, contribuant à fiabiliser le dispositif et à limiter les risques d'intrusion. La démarche de mise à jour permanente des droits d'accès participe activement à la sécurisation des résidences et à la protection des locataires.

À travers la généralisation du système Vigik©, Créteil Habitat renforce son engagement en faveur d'un environnement résidentiel sécurisé, en combinant performance technologique, réactivité opérationnelle et attention portée aux besoins spécifiques des locataires les plus fragiles.

● Un dispositif anti-copie pour renforcer la sécurité des accès

Afin de lutter efficacement contre les risques de fraude liés à la duplication des badges, Créteil Habitat a déployé une fonctionnalité anti-copie intégrée à son logiciel de gestion des accès. Ce dispositif constitue un levier complémentaire essentiel dans la sécurisation des résidences et dans la maîtrise des flux entrants.

Grâce à cette technologie, toute tentative de reproduction illégale des badges est rendue inopérante. Seuls les badges émis, enregistrés et validés par Créteil Habitat sont reconnus par le système, ce qui limite significativement les risques d'intrusion.

● Investissements 2025 et modernisation des équipements

En 2025, Créteil Habitat a consacré une enveloppe de 150 000 euros à la modernisation et au renouvellement des systèmes de contrôle d'accès, dans une logique d'amélioration continue de la sécurité et de la qualité de service.

Les opérations menées ont permis de moderniser en profondeur les équipements existants. À ce titre, 19 platines d'interphones ont été remplacées et un important travail de réfection du câblage d'interphonie a été réalisé, portant sur 350 postes. Ces interventions ont permis d'améliorer significativement la fiabilité des installations et la qualité des communications.

Par ailleurs, la sécurisation des espaces annexes a été renforcée. L'installation de lecteurs Vigik© sur ces accès permet désormais un contrôle plus strict des entrées, limitant les usages inappropriés.

En complément, des adaptations ont été réalisées sur certains postes d'interphonie afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des résidents, en particulier en termes d'ergonomie et d'accessibilité.

L'ensemble des investissements s'inscrit dans une stratégie globale de modernisation du patrimoine, qui vise à renforcer la sécurité, à améliorer le confort d'usage des équipements et à garantir un niveau de service durable pour les locataires.

Créteil Habitat réaffirme ainsi sa volonté d'adapter en permanence ses infrastructures aux évolutions des besoins et des usages

● Une démarche écoresponsable dans la gestion des badges d'accès

Dans une logique de réduction de son empreinte environnementale, Créteil Habitat a engagé une démarche écoresponsable appliquée à la gestion des badges d'accès. L'initiative s'inscrit dans une volonté plus large d'intégrer des pratiques durables dans la gestion du patrimoine, tout en maintenant un haut niveau d'exigence en matière de sécurité et de qualité de service.

L'un des axes majeurs de la démarche repose sur la mise en place de badges réutilisables. Désormais reprogrammables, les supports peuvent être réaffectés à de nouveaux utilisateurs, ce qui permet de prolonger significativement leur durée de vie et de limiter la production de nouveaux équipements. Cette évolution contribue à une utilisation plus efficiente des ressources et à une réduction des déchets électroniques.

Parallèlement, Créteil Habitat a structuré une filière de recyclage responsable pour les équipements arrivés en fin de vie. En 2025, 2 000 badges et 500 émetteurs ont ainsi été collectés puis orientés vers une filière de traitement adaptée. L'opération est réalisée en partenariat avec une entreprise d'insertion, conjuguant ainsi engagement environnemental et impact social positif.

Le processus de recyclage est encadré par le respect strict des normes environnementales en vigueur ainsi que des exigences liées à la protection des données personnelles. Les supports font l'objet d'un traitement garantissant l'effacement complet et sécurisé des données sensibles, conformément aux obligations réglementaires, notamment celles relatives à la protection des données.



2000 badges
et **500**
émetteurs ont
été récupérés
et recyclés
de manière
responsable



En 2025, Créteil Habitat a poursuivi sa politique de sécurisation et d'amélioration du cadre de vie, en s'appuyant à la fois sur la modernisation des systèmes de sécurité et le déploiement de dispositifs techniques performants.

7

LA COMMUNICATION, CE LIEN ESSENTIEL AVEC NOS LOCATAIRES

Communiquer, sensibiliser, s'engager au service des locataires

Chaque message, chaque support et chaque action de communication s'inscrivent dans une volonté de renforcer le lien de proximité et de favoriser une meilleure compréhension des actions menées.

Au service de la relation avec les locataires et les partenaires, la communication accompagne l'ensemble des projets et des interventions de l'organisme. Elle contribue à valoriser les actions engagées, à expliquer les évolutions et à rendre lisibles les dispositifs mis en place, dans un souci constant de transparence.

Créteil Habitat agit ainsi en faveur d'une communication de proximité, au service de la qualité de la relation avec ses locataires et du bon fonctionnement de la vie résidentielle.



Une communication adaptée à chaque sujet

Afin de répondre aux besoins et aux usages de tous les locataires, Créteil Habitat déploie une communication multicanale, en complément de l'action des équipes de terrain.

Les supports sont mobilisés de manière adaptée selon la nature des informations et leur degré d'urgence. Courriers, courriels, affichages dans les halls et les parties communes, plaquettes informatives, distributions en boîtes aux lettres, relais assurés par les gardiens, ainsi que le site internet et l'espace locataire en ligne constituent autant de canaux permettant de diffuser l'information de manière efficace et ciblée.

La diffusion des messages essentiels est rapide, tout en garantissant leur accessibilité au plus grand nombre, quels que soient les profils et les habitudes des locataires. Elle contribue également à renforcer la visibilité des actions menées et à maintenir un niveau d'information constant, indispensable à la qualité de la relation avec les résidents.



91%
des locataires se déclarent satisfaits des informations transmises par Créteil Habitat
(enquête satisfaction 2025)



Des campagnes de sensibilisation déployées selon les contextes

Sensibiliser et prévenir au quotidien

Au-delà de l'information courante, Créteil Habitat développe des actions de sensibilisation, au plus près des réalités vécues dans les résidences. Ces actions ont pour objectif d'accompagner les locataires dans leur quotidien, de prévenir les risques et de favoriser des comportements responsables, au service du bien-vivre ensemble.

Tout au long de l'année 2025, plusieurs campagnes ont ainsi été déployées afin de rappeler les règles essentielles de la vie collective. Les problématiques liées aux incivilités, telles que les dépôts sauvages, les jets de déchets, les nuisances ou les dégradations, ont fait l'objet de communications ciblées. Ces actions visent à responsabiliser chacun et à préserver la qualité du cadre de vie.

Dans une logique de prévention des risques, des campagnes spécifiques ont été mises en œuvre. À l'été 2025, une communication dédiée aux épisodes de fortes chaleurs a permis de rappeler les bons réflexes à adopter en période de canicule, avec une attention particulière portée aux personnes âgées. Cette mobilisation s'est accompagnée d'un relais de proximité assuré par les équipes, afin de renforcer la vigilance et le lien social.

Par ailleurs, des actions de prévention sanitaire ont été conduites à la suite de signalements, notamment concernant les dangers liés à la consommation de protoxyde d'azote. Une campagne d'information a permis de sensibiliser les locataires aux risques encourus et de rappeler le cadre réglementaire.

Face à la recrudescence de certaines pratiques frauduleuses, des actions de prévention contre les arnaques ont également été déployées. Elles visent à informer les locataires sur les bons réflexes à adopter et à les protéger contre les tentatives d'escroquerie.

Au-delà de ces campagnes, les outils de communication jouent également un rôle dans l'accompagnement des évolutions du patrimoine et de la vie des résidences. Les locataires sont informés en amont des travaux engagés, qu'il s'agisse d'opérations de rénovation, d'amélioration ou de maintenance. En 2025, plusieurs interventions ont ainsi été menées, notamment la réfection électrique de la résidence de la Habette, l'amélioration de l'isolation acoustique de la résidence Stendhal ou encore la rénovation du parking du Quai du Port.





La communication vise aussi à valoriser les actions et services proposés aux locataires, notamment la mise en place du service de portage de courses et/ou de personnes en cas de panne d'ascenseur ou encore les ateliers dédiés aux seniors, en facilitant leur accès à l'information et en encourageant leur participation.

Enfin, dans le cadre des projets urbains impliquant des démolitions, Créteil Habitat veille à accompagner étroitement les locataires concernés. Un guide pratique du relogement a ainsi été conçu afin de présenter les étapes du parcours, les droits et les garanties, ainsi que les interlocuteurs mobilisés. Cet outil vise à rassurer les habitants, à rendre les démarches plus lisibles et à instaurer une relation de confiance tout au long du processus.

Créteil Habitat recherche une communication utile, concrète et tournée vers les besoins des locataires, une communication qui contribue pleinement à la prévention des risques, à la qualité du cadre de vie et au renforcement du lien social.

Une communication pensée pour les locataires

Dans le quotidien des locataires, l'information occupe une place essentielle. Comprendre les démarches, suivre les interventions, être informé des évolutions du cadre de vie ou des projets en cours sont autant d'éléments qui contribuent à la qualité de la relation avec le bailleur et au sentiment de confiance. Cette exigence repose sur une communication claire, accessible et adaptée, portée à la fois par les équipes de proximité et par l'ensemble des supports déployés.

L'enquête de satisfaction menée en 2025 (voir p.36) confirme l'importance de cet enjeu et la qualité du travail engagé par Créteil Habitat. Elle révèle que 91 % des locataires se déclarent satisfaits des informations qui leur sont transmises. Ce résultat traduit la pertinence des actions mises en œuvre et l'attention portée à la lisibilité des messages.

Fort de ce constat, Créteil Habitat poursuit ses efforts afin d'améliorer en continu ses pratiques. L'objectif est de renforcer encore la clarté des supports, d'adapter les formats aux usages des locataires et de garantir une information toujours plus accessible. La communication s'affirme ainsi comme un service au plus près des besoins des locataires, contribuant à faciliter leur quotidien et à renforcer la qualité de la relation.



Perspectives : développer une communication digitale : un projet structurant pour 2026

Pour moderniser ses pratiques et renforcer sa présence auprès de ses publics, Créteil Habitat prévoit de développer de nouveaux outils digitaux.

Une plateforme intranet pour optimiser la communication interne

Cet outil facilitera l'accès à l'information, aux ressources et aux outils nécessaires pour les équipes. Il favorisera le partage des bonnes pratiques et l'harmonisation des messages.

Une stratégie de communication sur les réseaux sociaux

Deux canaux seront privilégiés :

- ◆ **LinkedIn** : valoriser les actions de l'organisme, renforcer l'image institutionnelle, attirer de nouveaux talents ;
- ◆ **Instagram** : développer une communication visuelle et accessible, présenter les services, valoriser les projets, promouvoir les écogestes et les bonnes pratiques.



La communication de Créteil Habitat repose sur une ambition claire : entretenir une relation de confiance durable avec les locataires. Fondée sur la transparence, le dialogue et la prévention, elle accompagne l'ensemble des actions menées au service du cadre de vie et du bien vivre ensemble.

En garantissant une information accessible et régulière, Créteil Habitat renforce le lien avec les résidents.



8

NOTRE MISSION ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Nos travaux de réparation, d'entretien et d'investissement participent activement à l'amélioration du cadre de vie

L'entretien du patrimoine permet de préserver et de valoriser nos logements, tout en garantissant leur sécurité, leur bon état et le confort des occupants. Il contribue ainsi directement à la qualité de vie des locataires. En 2025, Créteil Habitat a poursuivi avec constance sa politique volontariste d'entretien de son patrimoine et d'amélioration du cadre de vie pour les locataires.



Travaux de grosses réparations

Dans le cadre de sa politique d'entretien et d'amélioration continue du patrimoine, Créteil Habitat a mobilisé en 2025 un budget de 1,8 M€ dédié aux travaux de grosses réparations et de maintenance.

Ces interventions ont permis d'améliorer significativement la qualité des parties communes et le confort des résidents. Parmi les opérations réalisées figurent notamment la mise en peinture de 57 entrées d'immeubles sur le secteur du Mont-Mesly, le traitement des parties communes de la résidence Quai du Port, ainsi que la rénovation des façades des bow-windows de la résidence Simone Signoret.

Par ailleurs, afin d'améliorer les conditions d'accueil et de travail en loge, des travaux d'aménagement ont été engagés sur la résidence des Motteaux, accompagnés du développement d'outils informatiques visant à moderniser les équipements et faciliter la gestion quotidienne.

Dans une logique d'anticipation et de continuité de service, Créteil Habitat a également préparé la transition technologique liée à l'arrêt progressif des réseaux 2G et 3G. L'ensemble des 275 ascenseurs du parc a ainsi été équipé de dispositifs de téléphonie compatibles 4G, garantissant le maintien d'un niveau optimal de sécurité et de communication pour les usagers.

1,8M€

**de budget mobilisé
au titre des
travaux de grosses
réparations
et de maintenance**



Travaux d'investissement

Dans le prolongement de sa politique patrimoniale, Créteil Habitat a maintenu en 2025 un niveau soutenu d'investissements, guidé par une ambition constante d'amélioration de la qualité de vie des locataires et de modernisation des équipements.

Une attention particulière a été portée à la modernisation des ascenseurs, axe prioritaire de la stratégie d'intervention de Créteil Habitat. Par ailleurs, les efforts ont été poursuivis en matière d'adaptation des logements, notamment à travers la réalisation d'aménagements de salles de bains, ainsi que la poursuite de la rénovation électrique des logements de la résidence de la Habette.

Au total, 11 ascenseurs ont été modernisés ou rénovés, dont 8 situés dans des immeubles de grande hauteur (8 étages et plus), contribuant ainsi à renforcer la fiabilité et la sécurité des équipements essentiels à la mobilité des résidents.

En parallèle, 70 salles de bains ont été aménagées au bénéfice de personnes retraitées ou en situation de handicap. Ces interventions ont permis d'améliorer significativement le confort d'usage et de soutenir le maintien à domicile des publics les plus fragiles, en favorisant leur autonomie au quotidien.

Enfin, la seconde tranche des travaux de rénovation électrique et de contrôle a été réalisée sur la résidence de la Habette, portant sur 488 logements. Ces travaux ont permis la mise aux normes des installations existantes, tout en adaptant les équipements aux usages actuels et aux exigences de sécurité.

À travers ces investissements, Créteil Habitat réaffirme sa volonté d'anticiper les besoins présents et futurs de ses locataires, en améliorant durablement le service rendu et en facilitant la mobilité et le confort dans l'ensemble de son patrimoine.

1,7 M€

**de dépense
d'entretien courant**

Entretien courant du patrimoine

En 2025, la dépense consacrée à l'entretien courant du patrimoine s'est élevée à 1,7 M€, un niveau comparable à celui de l'exercice précédent. Ce maintien de l'effort financier a permis à Créteil Habitat de poursuivre sa politique de qualité de service et d'assurer un niveau d'entretien constant de son patrimoine.

Les interventions ont principalement concerné les équipements des parties communes, notamment les halls d'entrée, ainsi que les installations de plomberie et les équipements techniques associés. Ces opérations contribuent directement à garantir le bon fonctionnement des résidences et à préserver le confort quotidien des locataires.

Travaux de remise en état des logements avant location

En 2025, Créteil Habitat a également maintenu un haut niveau d'exigence dans le traitement des logements remis en location. L'ensemble des prestations réalisées dans ce cadre représente une dépense globale de 2 M€ sur l'exercice.

Ces travaux de remise en état permettent de proposer aux nouveaux locataires des logements rénovés, fonctionnels et conformes aux standards de qualité attendus. Ils participent ainsi à la valorisation du patrimoine et à l'amélioration continue des conditions d'accueil.

2 M€

**de dépense en
travaux de remise
en état des
logements avant
location**

Quartier La Source - Résidence Les Cascades



9

NOTRE POLITIQUE DE VENTE

Faciliter l'accèsion à la propriété à des ménages modestes

La politique de vente contribue à favoriser l'accèsion sociale à la propriété et à diversifier les parcours résidentiels. Cette politique contribue à diversifier les trajectoires résidentielles, en offrant la possibilité aux locataires d'accéder à la propriété dans des conditions sécurisées et maîtrisées.



Une politique de vente avantageuse

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, des locataires qui en font la demande, sous certaines conditions, entre autres :

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

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

● Les ventes réalisées en 2025

En 2025 : 11 logements ont été vendus pour un montant total de 2 099 025,43 €, soit une moyenne de 190 820 € par appartement.

Ces ventes se répartissent de la manière suivante :

- ◆ Résidence Paul François Avet : 1 logement ;
- ◆ Résidence George Sand : 6 logements ;
- ◆ Résidence Champeval 1 : 1 logement ;
- ◆ Résidence Bardières III : 1 logement ;
- ◆ Résidence Le Colombier : 1 logement ;
- ◆ Résidence Montaigut : 1 logement.

2 promesses de vente étaient signées au 31 décembre 2025.

Le règlement de copropriété de la Résidence GEORGE SAND a été signé le 20 février 2025 et la première vente a été régularisée le 18 mars 2025.

11

**logements ont été
vendus en 2025
pour un montant
total de 2 099 025 €**



Un intérêt certain des locataires pour l'achat de leur logement

● Les campagnes d'information réalisés en 2025 :

◆ FALKIRK	6 février 2025;
◆ NYMPHEAS	6 février 2025;
◆ MONTAIGUT	6 mars 2025;
◆ MICHELET	12 mars 2025;
◆ SARDANE	20 mars 2025;
◆ CORBIERES	4 avril 2025;
◆ GEORGE SAND	7 avril 2025;
◆ ROBERT SCHUMAN	9 mai 2025;
◆ PORTES DU VILLAGE	26 mai 2025;
◆ COLOMBIER	13 juin 2025;
◆ EAU VIVE	26 juin 2025;
◆ ABYMES	27 octobre 2025;
◆ LACHARRIERE	13 novembre 2025.



Un bilan positif

99 locataires ont pris contact avec le service et dans chaque cas, une étude de faisabilité de l'acquisition a été réalisée :

- ◆ 19 de ces contacts ont généré un rendez-vous physique ;
- ◆ 11 ont abouti à une vente ;
- ◆ 2 promesses de ventes étaient en cours au 31 décembre 2025.

10

NOS MISSIONS DE SYNDIC

Une gestion des copropriétés attentive et rigoureuse

Dans le cadre de nos missions de syndic, nous assurons la gestion et l'entretien de copropriétés que nous administrons. Nous veillons à la bonne organisation, à la transparence financière et au maintien du cadre de vie des habitants.



Quartier Pointe du Lac - Résidence Le Rivage



Créteil Habitat en qualité de syndic gère :

30 copropriétés de logements,

11 associations foncières urbaines libres,

9 copropriétés de locaux,

1 association Syndicale Libre composée de 5 000 logements.

Les copropriétés en gestion

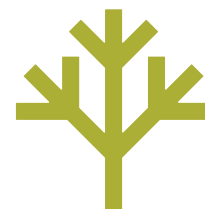
En 2025, l'activité de syndic a généré 959 287 € TTC au titre des honoraires perçus. Fin 2025, on compte 539 copropriétaires répartis sur 30 résidences, dont 29 sont gérées par Créteil Habitat, ce qui représente un patrimoine d'habitation de 2 978 lots principaux. Pour l'ensemble de ses mandats de Syndic, Créteil Habitat gère 3263 lots principaux (Association Syndicale Libre - ASL, mise à part).

● Copropriété Les Sorbiers : des nouveaux propriétaires en PSLA

Dans la volonté de faciliter l'accès à la propriété, Créteil Habitat a réalisé la résidence Les Sorbiers, proposant des appartements neufs à prix maîtrisés dans le cadre du dispositif PSLA. Le Prêt Social de Location-Accession est un dispositif mis en place par les pouvoirs publics permettant à des ménages sous plafonds de ressources, d'acquérir leur logement neuf dans une opération agréée, après avoir loué l'appartement. Ce dispositif prévoit des conditions avantageuses dans un cadre sécurisé pour les nouveaux accédants. La livraison des appartements a débuté en janvier 2025 permettant aux copropriétaires levant l'option de devenir propriétaire un an après leur emménagement. Lors de l'Assemblée Générale constitutive en novembre 2025, Créteil Habitat a été nommé Syndic, et la copropriété a été créée au 1er janvier 2026.

● Copropriété Square Martinez : modernisation des installations de chauffages

Votés en 2024 pour un montant de 300 000 €, la modernisation des installations de chauffage électrique de la copropriété SQUARE MARTINEZ, ont été réalisés en 2025. Les installations sont désormais plus efficaces et leur fonctionnement a été sécurisé.

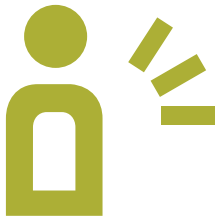


● Copropriétés Champeval et les Portes du village : raccordement au réseau de chaleur urbain

Dans cette volonté de maîtriser les coûts de production de chaleur mais également d'aller vers une énergie décarbonée, deux copropriétés ont été raccordées durant l'année 2025 au réseau de chaleur urbain. Ainsi, les copropriétés Champeval et les Portes du village ont bénéficié dès l'automne 2025 du confort lié à ce nouveau type de chaleur et de ses coûts attractifs. Ces travaux ont été rendus possibles dans le cadre privilégié des relations entre Créteil Habitat et la ville de Créteil.

Tableau du patrimoine des copropriétés de logements

COPROPRIÉTÉ	CREATION	NOMBRE DE LOTS	NOMBRE DE COPROPRIÉTAIRES	TAUX DE VENTE
HALAGE (non gérée)	1996	62	37	60%
ORBIGNY	1999	110	55	50%
DU BELLAY	2000	14	14	100%
LES BORDIERES 3	2002	208	27	13%
L'ORMETTEAU	2002	68	33	49%
PORT M	2002	73	12	16%
DUPEYROUX	2009	63	21	33%
L'EAU VIVE	2008	85	22	26%
LES CORBIERES	2008	64	11	17%
VERDUN	2009	80	24	30%
JEAN MATHEY	2008	54	20	37%
LES PORTES DU VILLAGE	2008	105	35	33%
LES NYMPHEAS	2009	77	15	19%
LES ABYMES	2009	142	24	17%
MONTAIGUT	2010	197	22	11%
CHAMPEVAL	2013	90	19	21%
SQUARE MARTINEZ	2011	183	9	5%
LACHARRIERE	2012	71	14	20%
LE COLOMBIER	2013	62	13	21%
LE QUAI DU PORT	2013	178	19	11%
FALKIRK	2013	84	8	10%
CHARPY	2014	85	4	5%
MICHELET	2014	140	11	8%
LA SARDANE	2017	64	6	9%
SHUMAN	2018	206	11	5%
LES CASCADES	2019	72	10	14%
LE RIVAGE	2024	50	9	18%
LES SARMENTS	2024	175	4	2%
5 ECOLES	2024	17	17	100%
27 PAUL AVET	2025	39	6	15%
GEORGES SAND	2025	60	7	12%
		2 978	539	25%



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 - 2025, les charges de chauffage ont diminuées de plus de 52 % et passe à 2,59 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 2024 - 2023, afin de contenir la hausse des coûts, la décision avait été prise de chauffer les immeubles à 19 degrés en journée et 17 degrés la nuit. Cet effort s'est poursuivi pour la période 2024 - 2025, et a généré peu de remarques des résidents comprenant la nécessité de la situation.

L'ensemble de ces actions, et tout particulièrement le raccordement au réseau de chauffage urbain, a permis de contenir les coûts de l'énergie. Enfin, sur la période 2009 - 2025 les charges globales de l'ASL ont diminué de plus de 2,02 millions passant de 6.01 millions à 3,92 millions d'euros.

Le montant global des honoraires perçus par Créteil Habitat s'est élevé à 240 872 € TTC.

Tableau de suivi des dépenses sur la période 2009-2025

	TOTAL CHARGES GÉNÉRALES	TOTAL CHARGES CHAUFFAGE	TOTAL DÉPENSES ASL
2009	648 206,03	5 371 458,92	6 019 664,95
2025	681 591,04	2 597 884,42	3 992 527,15



Près de **50%** de réduction des dépenses depuis 2009 grâce à une gestion optimisée des charges



Créteil Village

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.

En 2025, le patrimoine des locaux d'activité et de commerce était loué avec peu de vacance locative.

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

Au 31 décembre 2025, le patrimoine de locaux et commerces est le suivant :

- ◆ 100 locaux d'activité ;
- ◆ 1 immeuble de bureaux situé dans le centre ancien (3 700m²) ;
- ◆ 1 hôtel d'entreprises.



Gestionnaire de copropriété fiable et engagé, Créteil Habitat conclut une année 2025 aux comptes rigoureusement maîtrisés, au service des copropriétés qu'il accompagne et du renforcement de l'attractivité économique du territoire grâce à la valorisation de ses locaux.

NOTRE MISSION D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT URBAIN

Concevoir la ville de demain

Dans le cadre de notre mission d'aménagement et de développement urbain, nous participons à la conception et à la réalisation de projets qui structurent et dynamisent la ville de Créteil. Nous veillons à créer des espaces de vie durables, accessibles et adaptés aux besoins des habitants.



L'état d'avancement de la ZAC du Haut du Mont-Mesly

Le projet de renouvellement urbain du quartier du Mont-Mesly est un projet global de rénovation dont l'ambition est d'intervenir sur l'habitat, les espaces et équipements publics, ainsi que sur les commerces de proximité.

● État d'avancement des lots Sud Cardinaud : 266 logements

Lot 5 – Emerige :

71 logements (33 en accession / 38 en LLI)

Le chantier a démarré en fin d'année 2024. L'enveloppe est aujourd'hui réalisée et le ravalement en cours.



logements en cours de construction à la ZAC du Haut du Mont-Mesly



Des aménagements paysagers bien avancés en 2025



Le chantier du Carrefour éducatif a démarré

Lot 6a – NEXITY et ARV :



80 logements (une cage en accession et une cage en Logement Locatif Intermédiaire)

NEXITY a commencé son chantier en décembre 2025.



Lot 6b – Groupe SANGALLI MARATUECH :



63 logements en accession

Le chantier commencera au printemps 2026. La remise du terrain a eu lieu le 13 mars 2026.



Lot 6c – DEMATHIEU-BARD :



52 logements locatifs libres pour Foncière Logement.

Le chantier a commencé en mai 2025. Le niveau 4 est en cours.



● Acquisitions - Divisions foncières

Nord Casalis :

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

Sud Casalis :

La division foncière pour les résidentialisations des 8 immeubles de Créteil Habitat est à engager après achèvement des travaux d'aménagement sur la base des plans de récolement demandés aux entreprises.

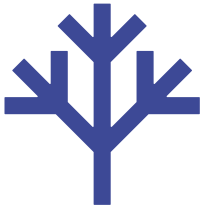
● L'état d'avancement des travaux d'aménagement

Secteur Nord Casalis :

- ◆ **Marché des lots 1-3, 4-2, 6 et 7 - aménagement définitifs - phase 1**
L'année 2025 a vu se terminer l'aménagement des abords de la phase 1 des résidences des lots 3, 4 et 8 ainsi que la résidentialisation des immeubles Valophis St Exupéry-Geoffroy. Les dernières plantations d'arbres ont été réalisées en fin d'année 2025.
La Fontaine a été livrée en juillet 2025.
- ◆ **Marché du lot 2-3 : 7 sous-stations de chauffage urbain (lots 1a-1b-2-3-4-8-10)**
Le raccordement de la dernière sous-station du marché (lot 10) a été finalisé en novembre 2025.
- ◆ **Marché des lots 1-4, 4-3, 6.2 - aménagement définitifs - phase 2**
Les marchés ont été notifiés le 15 octobre 2025. Les travaux se sont simultanément engagés sur les abords du lot 10 avec l'aménagement du parc Charrier et sur la rue Joyen Boulard avec le Bois des chênes sur lequel 2 transplantations de tilleuls ont été réalisées en mars 2026.
- ◆ **Marché du lot 2-4 : 5 sous-stations de chauffage urbain (lots 5-6a-6b-6c-7a)**
L'antenne du lot 6a a été réalisé pour moitié. Sa finalisation est prévue au printemps 2026 ainsi que l'équipement de la sous-station du lot 5.

Secteur Sud Casalis :

- ◆ **Lots 1, 2, 3 - aménagements paysagers phase 1**
Les travaux sont finalisés. Les espaces verts sont entretenus par EVEN et NBS pendant 2 ans après constat de plantations.



● État d'avancement des travaux de construction

Lots livrés en 2025 :

- ◆ Lot 3 – Foncière Logement avec Cap Synthèse – juillet 2025 ;
- ◆ Lot 4 – SCI Le Majestique (CARRERE) : livraison mars 2025 ;
- ◆ Lot 8 – Les Sorbiers (Créteil Habitat) : livraison le 08 janvier 2025.

Chantiers en cours :

- ◆ Lot 10 – Foncière Logement avec Quadrance Immobilier – livraison prévue en mai 2026 ;
- ◆ Lot 5 – Emerige : Le dernier niveau a été réalisé en fin d'année 2025 ;
- ◆ Lot 6c – Foncière Logement avec Demathieu Bard – Le dernier niveau a été réalisé en février 2026 – attique en cours ;
- ◆ Lot 6a – démarrage des travaux en décembre 2025 – Terrassements et voiles par passe réalisés en février 2026.



Chantier Sud Cardinaud – lots 5 – 6a et 6c



Chantier du Lot 10 et du parc Charrier



Carrefour éducatif

Le carrefour éducatif réunira les écoles existantes, Casalis et Albert Camus, réparties sur deux sites complémentaires et proches : les Emouleuses et Casalis. En plus d'être un lieu d'apprentissage des savoirs, le Carrefour éducatif sera également un lieu de vie, de loisirs et de convivialité ouvert aux habitants en dehors des temps scolaires et périscolaires. Ainsi, les espaces extérieurs (jardins, plateaux d'évolutions etc..) seront accessibles aux habitants pour la détente et les loisirs.

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

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

- ◆ Permis de construire au 2^{ème} semestre 2024 ;
- ◆ Consultation des entreprises en octobre 2024 ;
- ◆ Lancement des travaux Émouleuses en mars 2025 ;
- ◆ Livraison site Émouleuses pour la rentrée scolaire 2027 ;
- ◆ Livraison site Casalis pour la rentrée scolaire 2029.

Les deux permis de construire ont été déposés le 02 juillet 2024 :

- ◆ Le permis de construire du lot 7a – Émouleuses a été délivré le 04 mars 2025 ;
- ◆ Le permis de construire du lot 7b – Casalis a été délivré le 14-02-2025.

Suite à la consultation d'entreprises lancée entre octobre et décembre 2024, 16 lots ont été attribués lors de la CAO du 29/01/2025. Le lot Façade, déclaré infructueux par la CAO, a été relancé et attribué lors de la CAO du 11 avril 2025.

Les ordres de service de démarrage de la phase Emouleuses ont été délivrés le 04 mars 2025.

Chantier en cours phase Emouleuses :

- ◆ Fondations et sous-sol terminés ;
- ◆ Superstructure RDC terminée ;
- ◆ Superstructure R+1 en cours.



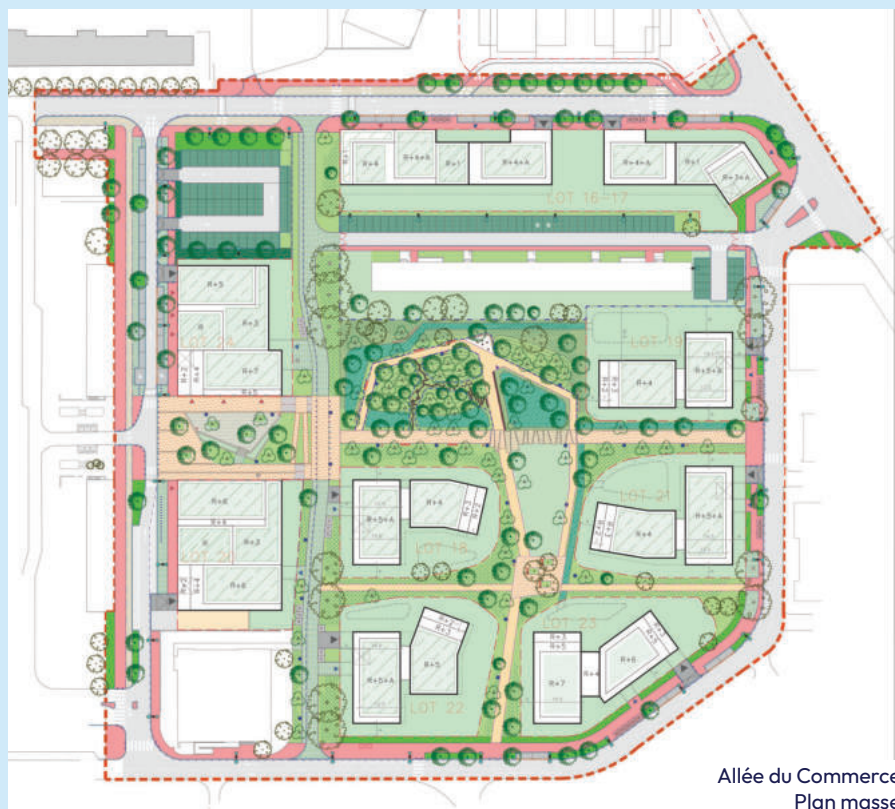
Liste et montants des lots attribués :

N° DU LOT	DÉSIGNATION DU LOT	ATTRIBUTAIRE	€ HT EMOULEUSES	€ HT CASALIS	TOTAL HT
1	Désamiantage - Curage - Démolition	4 D	0 €	221 380 €	221 380 €
2	GO - Maçonnerie - VRD	DONATO	6 284 196 €	3 451 513 €	9 735 709 €
3	Paysage	EVEN/NBS	529 401 €	853 015 €	1 382 417 €
4	Etanchéité	ETI	1 015 304 €	470 893 €	1 486 197 €
5	Façade IT E - Bardage composite - Faux-pladonds extérieurs	DONABAT	2 876 549 €	1 073 451 €	3 950 000 €
6	Menuiseries Extérieures aluminium et métalliques	ALPROFER	1 151 697 €	454 322 €	1 606 019 €
7	Cloisons - Doublages	AGD	450 508 €	208 826 €	659 334 €
8	Faux-plafond	DECO 77	646 889 €	290 820 €	937 709 €
9	Peinture - Signalétique	DECO 77	202 894 €	99 811 €	302 704 €
10	Menuiseries intérieurs - Murs mobiles - Mobiliers	L'ART ET LE BOIS	1 244 815 €	754 909 €	1 999 724 €
11	Métalleries - Serrureries	B AVETTA CONSTRUCTION	350 984 €	346 317 €	697 301 €
12	Rails lève-malades	HILL ROM	14 313 €	0 €	14 313 €
13	Carrelages -Faiènces - Revêtements de sols souples	DECO 77	783 635 €	413 467 €	1 197 102 €
14	CVC - Plomberie	OMNIUM PLOMBERIE	1 868 360 €	1 230 753 €	3 099 113 €
15	Electricité CFO - CFA - SSI - GTB	SOCOTEEL	1 303 496 €	879 631 €	2 183 127 €
16	Ascenseurs	TK ELEVATOR	52 000 €	27 000 €	79 000 €
17	Cuisine	BONNET THIRODE	215 972 €	153 028 €	369 000 €
TOTAL TRAVAUX HORS ALEAS HORS REVISIONS			18 991 012 €	10 929 137 €	29 920 149 €

Site Casalis



Site Émouleuses



ZAC de l'allée du commerce

● L'état des relogements

L'immeuble Allée du Commerce Nord

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

À ce jour, les relogements sont terminés et les logements sont sécurisés. Il reste au rez-de-chaussée cinq locaux commerciaux encore occupés sur douze au total.

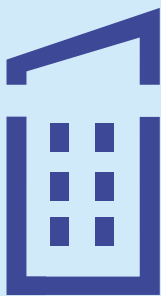
La démolition de l'immeuble fait partie du projet d'aménagement de la ZAC Allée du Commerce et du NPNRU, elle sera réalisée après la libération des commerces du rez-de-chaussée.

Les immeubles Baudrieux et Allée du Commerce Sud

Créteil Habitat a finalisé, le 1^{er} avril 2025, l'acquisition auprès de Valophis de deux bâtiments totalisant 118 logements. Cette opération s'inscrit dans le cadre du NPNRU et de la ZAC, avec pour ambition une démolition suivie d'une reconstruction, et une durée globale de relogement estimée à cinq ans.

Le premier bâtiment, situé allée du Commerce, comprend 68 logements répartis aux adresses suivantes : 5, 11, 19 et 25 allée du Commerce, ainsi que 2, 4, 6 et 8 rue des Baudrieux. Les opérations de relogement s'échelonneront sur trois années, de 2026 à 2028. Toutefois, une première phase a débuté dès la fin de l'année 2025, à l'occasion de l'enquête sociale : une première famille a ainsi pu être relogée dès le mois de novembre.

Le second bâtiment, situé rue des Baudrieux, comprend 50 logements répartis aux adresses suivantes : 1, 3, 5, 7 et 9 rue des Baudrieux. Les relogements sont prévus sur deux années, en 2029 et 2030, à l'issue de la première phase.



Une attention particulière a été portée dès le démarrage du projet aux ménages les plus fragiles et en situation de vulnérabilité. Ainsi, dès 2025, huit familles ont reçu une proposition de logement, dont l'une a été acceptée.

L'enquête sociale, engagée le 23 juin 2025, a permis de rencontrer l'ensemble des ménages (voir p.26). Ces entretiens avaient pour objectif d'identifier précisément les besoins de chacun, mais également de proposer un accompagnement social individualisé en cas de difficultés repérées (impayés, ouverture de droits sociaux, etc.).

Les ménages bénéficient d'un suivi individualisé tout au long du projet : durant leur période d'occupation actuelle, lors de la phase sensible de logement, puis jusqu'à leur installation et leur adaptation dans leur nouveau logement.

● Procédure de création de la ZAC

La ZAC de l'Allée du commerce a été initiée par le Conseil du Territoire de GPSEA le 13-12-2023. Créteil Habitat a été désigné aménageur avec signature du TCA le 26-07-2024.

La PPVE (Participation du Public par Voie Electronique) s'est achevée le 24 octobre 2025.

Approbation des dossiers Création-Réalisation a été délivré le 17 décembre 2025.

● Étude de Maitrise d'œuvre urbaine

Une équipe de maîtrise d'œuvre urbaine composée des agences MBE, PENA Paysages et du BET TUGEC a été désigné par GPSEA et le démarrage notifié le 18 juillet 2025.

Les études globales du plan guide se sont engagées en septembre 2025.

Il s'agira de réaliser en un premier temps un projet de fiches pour les lots 16-17 (diffusées en décembre 2025) affectés à Foncière logement et les lots 20 - 24 pour Créteil Habitat (diffusées en janvier 2026).

Parallèlement les études réseaux sont engagés pour préparer la future déviation de la rue Henri Doucet qui est concernée par une procédure de déclassement de voie publique soumise à enquête publique.

L'Avant-Projet de la ZAC a été diffusé en mars 2026.

Concession d'aménagement de l'Échat

● Foncier de la Gare du Grand Paris Express

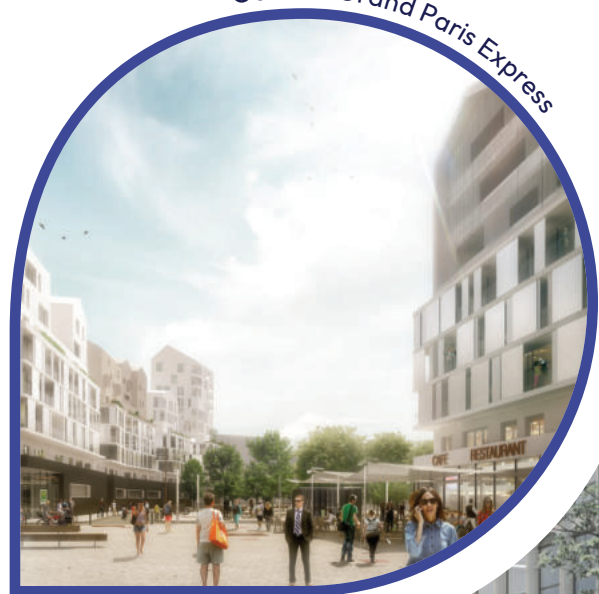
Créteil Habitat informe que la Société des Grands Projets a versé la somme de 3,5 M€ au titre du restant dû à percevoir sur la cession du terrain d'assiette de l'ancien PIR compris dans l'emprise du projet connexe de la Société des Grands Projets et NEXITY.

Le solde de l'intéressement sera versé en 2026 après l'acquisition par NEXITY de l'emprise foncière du projet.

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

L'acte de vente du foncier Gare et projet connexe signés entre Créteil Habitat et la Société des Grands Projets (et non plus société du grand paris) a fait l'objet d'un avenant le 13 novembre 2024 afin, notamment, d'acter la modification de la programmation (parking public supprimé).

Gare du Grand Paris Express



ZAC multi-sites du centre ancien

Créteil Habitat valide la proposition de COGEDIM d'acquisition de la totalité du foncier de l'opération au prix de 10 M€.

Un avenant à la promesse de vente rédigée par Créteil Habitat a été signé par COGEDIM.

ZAC de la pointe du lac

GPSEA a délibéré au conseil du Territoire de décembre 2024 la clôture administrative de la ZAC.

ZAC des côteaux des sarrazins

Le GPSEA a délibéré au conseil du Territoire de décembre 2024 la clôture administrative de la ZAC.

Nota : Cession foncière sise 34 rue de Saussure.

Quartier Les Sarrazins - Résidence George Sand





Quartier Mont-Mesly - Résidence Les Sorbiers

Constructions neuves

● Ilot 8 - Les Sorbiers

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

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

Le permis de construire a été déposé le 2 août 2021 et obtenu le 25 janvier 2022.

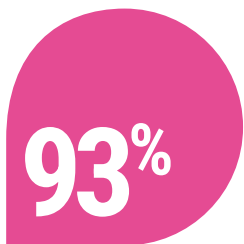
L'attestation de non-recours a été reçue le 13 janvier 2022.

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

- ◆ Lot 01 - TERRASSEMENT/GROS ŒUVRE/CHAPE/ECHAFAUDAGE - STB : 2.827.000,00 € H.T.
- ◆ Lot 02 - CHARPENTE/COUVERTURE - FBCC : 405.608,24 € H.T.
- ◆ Lot 03 - ETANCHEITE - ETANCHE SERVICE : 154.000,00 € H.T.
- ◆ Lot 04 - MENUISERIES EXTERIEURES/OCCULTATIONS - SERBOIS : 278.851,00 € H.T.
- ◆ Lot 05 - SERRURERIE/METALLERIE/PORTE GARAGE/CLOTURE - TSO REALI : 401.287,73 € H.T.
- ◆ Lot 06 - RAVALEMENT/PAREMENT - GMC BAT : 404.149,58 € H.T.
- ◆ Lot 07 - ASCENSEUR - SCHINDLER : 74.500,00 € H.T.
- ◆ Lot 08 - CLOISONS/DOUBLAGES/FAUX PLAFONDS - BATI ONE : 236.819,60 € H.T.



**logements en prêt
social de location-
accession**



des logements
sont occupés et
53% des résidents
ont levé l'option
achat de leur
logement

- ◆ Lot 09 - MENUISERIES INTERIEURES - RIDORET :
264.071,00 € H.T.
- ◆ Lot 10 - PLOMBERIE SANITAIRES/CHAUFFAGE/VMC - TCP :
700.00,00 € H.T.
- ◆ Lot 11 - ELECTRICITE/COURANT FAIBLE - CIDE ELEC :
412.578,31 € H.T.
- ◆ Lot 12 - CARRELAGE/FAIENCE/SOL SOUPLE - CERAMOD :
232.900,00 € H.T.
- ◆ Lot 13 - PEINTURE/SIGNALISATION - DECO 77 :
233.433,00 € H.T.
- ◆ Lot 14 - VRD/ESPACES VERTS - ALPHA TP :
303.461,35 € H.T.

Le coût total des travaux s'élève à 6.928.659,81 € H.T.

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

Le délai global des travaux est de 19 mois.

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

Un permis de construire modificatif a été déposé le 26 décembre 2024 et accordé par arrêté du 21 mai 2025. Son recours des tiers est purgé.

Le service de l'urbanisme a délivré la non opposition à la conformité des travaux.

La totalité des logements ont été livrés :

- ◆ 93,33% des logements sont actuellement occupés (soit 56 logements sur 60);
- ◆ Deux logements sont revenus en stock et deux autres sont en cours de résiliation;
- ◆ 53,33% des résidents ont levé l'option d'achat de leur logement (soit 32 logements sur 60).

● Gizeh : la naissance d'un nouveau quartier

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

À l'issue de la consultation pour une mission de Maîtrise d'œuvre, de Synthèse et d'Ordonnancement, Pilotage et Coordination, le cabinet ILIC ARCHITECTURE a été retenu pour un montant de 548.000,00 € H.T.

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

Faute de retour, dans un délai raisonnable, de la copropriété gérant les espaces communs de ce secteur, l'acquisition potentielle du terrain contiguë à la parcelle est mise en suspens.

Il a été déposé le 2 juillet 2025 un permis de construire ne tenant pas compte de cette acquisition, et son arrêté délivré le 11 septembre 2025.

Les principales caractéristiques du projet sont les suivantes :

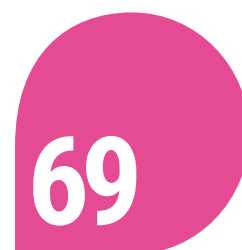
- ◆ Un bâtiment en R + 5 + attique (en retrait de 8 mètres de la limite séparative Sud) ;
- ◆ Logements (17 T2 / 28 T3 / 19 T4 / 5 T5) répartis du R+1 aux attiques sur 2 cages d'escalier ;
- ◆ Une surface commerciale de 180 m² en rez-de-chaussée ;
- ◆ 2 niveaux de parking répartis en sous-sol et en rez-de-chaussée.

Le dossier Avant-Projet Définitif (A.P.D.) a été remis le 09 octobre 2025.

Le dossier Projet (PRO) a été remis le 08 décembre 2025.

Le Dossier de Consultation des Entreprises (D.C.E.) a été remis le 22 décembre 2025.

La consultation des entreprises a été lancée le 23 décembre 2025 pour une remise des offres le 5 février 2026.



logements en projet de construction, avec 180 m² de surface commerciale

La CAO du 27 février 2026 a désigné les entreprises suivantes :

- ◆ Lot 01 - FONDATIONS SPECIALES / TERRASSEMENTS / GROS ŒUVRE / VOILES CONTRE TERRE / ECHAFAUDAGE / DEPOLLUTION - MDN CONSTRUCTION : 3.845.311,61 € H.T.
- ◆ Lot 02 - ETANCHEITE - SMAC : 213.400,84 € H.T.
- ◆ Lot 03 - MENUISERIES EXTERIEURES / OCCULTATIONS - ARBAN : 238.500,00 € H.T.
- ◆ Lot 04 - ELECTRICITE CFO/CFI - BENTIN : 399.300,00 € H.T.
- ◆ Lot 05 - PLOMBERIE / CHAUFFAGE / VENTILATION - EES BARTH : 868.000,00 € H.T.
- ◆ Lot 06 - RAVALEMENT / BARDAGE - SMAC : 327.361,64 € H.T.
- ◆ Lot 09 - CLOISONS / DOUBLAGES / FAUX-PLAFONDS - EUROGYPSE : 388.025,86 € H.T.
- ◆ Lot 10 - MENUISERIES INTERIEURES - EUROGYPSE : 265.374,53 € H.T.
- ◆ Lot 11 - SOLS SOUPLES / CARRELAGES / FAIENCES - DECO77 : 223.742,83 € H.T.
- ◆ Lot 12 - PEINTURE SIGNALÉTIQUE - DECO77 : 326.206,03 € H.T.
- ◆ Lot 14 - VRD / ESPACES VERTS - ALPHA TP : 284.594,89 € H.T.

Trois lots restent à pourvoir à savoir :

- ◆ Lot 07 - SERRURERIE METALLERIE / PORTE DE GARAGE ;
- ◆ Lot 08 - CHAPES ;
- ◆ Lot 13 - ASCENSEURS.

Les travaux commenceront courant mai 2026.



Projet de
construction
de **53**
logements

● Lot 20 - ZAC Allée du Commerce

Lors du conseil d'administration du 5 décembre 2025, Créteil Habitat a exposé ses perspectives en construction neuve. La présente opération de 53 logements sociaux - le lot n° 20 de l'Allée du Commerce - faisait déjà partie de la production prévisionnelle estimée - à fin 2025 et sur les prochaines années - à 286 logements.

Inscrite dans le Projet de renouvellement urbain du quartier du Mont-Mesly, la construction se développera sur le foncier - libre depuis plusieurs années suite à un sinistre incendie - situé sur la ZAC de l'Allée du Commerce et à proximité de la CPAM (à l'angle de la rue Camille Robert et de l'avenue Georges Duhamel).

Le programme se répartit en 24 logements PLUS et 29 logements PLAI qui tous participent de la reconstitution de l'offre locative sociale au titre du NPNRU du Mont-Mesly.

Il comprend en rez-de-chaussée la reconstitution de la surface commerciale de proximité - qui existe sur l'Allée du commerce et sera ultérieurement détruite - sur environ 1 000 m² ainsi que les réserves et les stationnements en premier sous-sol nécessaires à cette future activité.

Les études architecturales ont débuté fin avril 2026. La répartition typologique ciblée est :

	24 PLUS ANRU	29 PLAI ANRU
T2	7	6
T3	12	10
T4	3	7
T5	2	6

Le coût total de l'opération est estimé à environ 14,84 M€ dont 11,83 M€ pour la réalisation des seuls logements sociaux. Le financement de la surface commerciale et de ses annexes est en totalité assuré par le Grand Paris Sud Est Avenir (au travers d'un apport en subvention à la ZAC Allée du commerce et de l'acquisition des surfaces y compris stationnements). A l'achèvement de sa construction, la livraison de ce patrimoine à l'aménageur s'effectuera « brut de béton ».

Projet Allée du Commerce

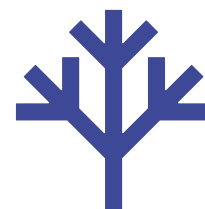


L'investissement prévisionnel de Créteil Habitat pour ces 53 logements est de 11.833.865 € T.T.C.

A date, le montage financier s'établit comme ci-dessous :

- ◆ Subvention ANRU et Etat **348.000 € ;**
- ◆ Subvention Ville et/ou GPSEA **376.150 € ;**
- ◆ Prêts CDC Construction 40 ans **6.287.635 € ;**
- ◆ Prêts CDC Foncier 60 ans **2.420.000 € ;**
- ◆ Prêt Action Logement NPNRU **627.000 € ;**
- ◆ Fonds propres Créteil Habitat à 15 % **1.775.080 €.**

La décision d'engagement de l'ANRU sera réceptionnée au plus tard fin juin 2026.



Les projections financières correspondent à l'information présentée aux membres du conseil d'administration lors du précédent conseil. Tel qu'annoncé, ces résultats ont été intégrés au Plan à Moyen Terme de Créteil Habitat 2026-2035.

C'est donc sous l'angle de la mutualisation financière et globale et des orientations de ce Plan à Moyen Terme 2026-2035 que l'engagement de cette opération est aujourd'hui considéré soutenable par Créteil Habitat.

Le planning prévisionnel se présente comme suit :

- ◆ Sollicitation des prêts Banque des Territoires **septembre 2026;**
- ◆ Permis de Construire **décembre 2026;**
- ◆ Accord sur les prêts par la Banque des Territoires **janvier/février 2027;**
- ◆ Accord du GPSEA - Garantie des prêts **avril/mai 2027;**
- ◆ Consultation des entreprises **avril/mai 2027;**
- ◆ Délivrance des Ordres de Services **juillet/septembre 2027;**
- ◆ Livraison **2ème trimestre 2029.**

La CAO du 27 février 2026 a désigné l'ATELIER DE MIDI comme équipe de Maître d'œuvre de ce projet, pour un montant global de :

Mission de base	498.000 € H.T.
Mission SYNTHÈSE	14.000 € H.T.
Mission OPC	83.000 € H.T.
SOIT :	595.000 € H.T.

Réhabilitation - rénovation

● Résidence Champeval : ravalement

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

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

Une déclaration préalable a été déposée le 4 janvier 2024 dont les principales prestations concernent un ravalement des façades et un nettoyage de la couverture. Son autorisation d'urbanisme a été accordée le 9 avril 2024.

À l'issue de la consultation, l'entreprise GMC BAT a été désignée pour un montant de 288.807,50 € H.T.

L'ordres de service de notification et démarrage du marché de travaux a été signé le 2 septembre 2024.

La réception des travaux a été prononcée le 14 février 2025 et la déclaration d'achèvement des travaux le 6 mai 2025.



Un programme de réfection des réseaux d'eau usée et d'eau pluviale est programmé



Quartier Côte d'Or - Résidence Créteil Habitat

● Centre commercial du Palais

Les premiers travaux de curage des réseaux collecteurs périphériques ont débuté en octobre 2024 et les derniers diagnostics des réseaux d'eau usée et d'eau pluviale se sont terminés en juillet 2025.

À l'issue de ces diagnostics, Créteil-Habitat a arrêté, en concertation avec le GPSEA, un programme de réfection du Centre Commercial du Palais pour un budget de 2.700.000 € H.T. (hors désamiantage).

Ce programme de réfection concerne des prestations de fonctionnement, à savoir :

- ◆ Des travaux d'étanchéité du parking ;
- ◆ Des travaux de reconstruction des réseaux intérieurs de la galerie en milieu occupés ;
- ◆ Des travaux sommaires d'embellissement de la circulation principale.

GPSEA a également demandé de considérer deux autres scénarii. Le premier consiste à ajouter à ces travaux de réfection, des travaux d'embellissements (la requalification de l'entrée côté Av. du Général de Gaulle, une harmonisation des habillages des façades et des enseignes du mail de la galerie, etc...). Le second vise à appréhender une opération de démolition et de reconstruction.

Créteil-Habitat a engagé le 18 juillet 2025, une consultation pour une mission de Maîtrise d'œuvre et d'Ordonnancement, Pilotage et Coordination concernant le programme de réfection.

Puis il a été présenté au G.P.S.E.A. le 24 septembre 2025, l'offre de la société SHARP avec un montant négocié s'élevant à 346.000 € H.T. pour accord de l'engagement des missions.

Avant engagement de cette mission, GPSEA a demandé une étude de faisabilité par le cabinet SHARP. Celle-ci a été acceptée pour un montant de 9.650 € H.T. valant pour engagement de cette étude.

Cette faisabilité sera présentée en mars 2026.

● Côte d'or

Créteil Habitat est propriétaire de l'ensemble immobilier Côte d'Or composé de 209 logements répartis en sept immeubles (Bât. A : 23 lgts / Bât. B : 3 lgts / Bât. C : 25 lgts / Bât. D : 41 lgts / Bât. E : 40 lgts / Bât. F : 28 lgts / Bât. G : 9 lgts).

L'architecture de ces immeubles datant de 1982, est de forme allongée en R+3+combles et se caractérise ponctuellement par des arches en rez-de-chaussée formant des allées et en étages formant des coursives.

Un audit énergétique classe tous les bâtiments en DPE D et E (bâtiment A). Créteil Habitat prévoit une réhabilitation thermique dont l'objectif de résultat serait une amélioration en DPE C.

Il est également examiné la faisabilité d'une rénovation énergétique « décarbonation ».

À l'issue de la consultation pour une mission de Maîtrise d'œuvre et d'Ordonnancement, Pilotage et Coordination, le groupement AIP / AIP ING / THERMI CLIM / BIM ARCHI TECH a été retenu pour un montant de 359.600,00 € H.T.

Celui-ci a notamment pour mission d'arrêter un programme de travaux permettant d'apporter un meilleur confort aux résidents et d'obtenir un niveau de DPE conforme à nos aspirations.

Après présentation du dossier Diagnostic par le Maître d'œuvre, Créteil Habitat a arrêté les prestations suivantes :

Concernant les parties communes :

- ◆ Réfection des étanchéités en terrasse et remplacement des garde-corps ;
- ◆ Réalisation d'une isolation des combles et des brisis ;
- ◆ Réalisation d'une isolation thermique par l'extérieur des façades ;
- ◆ Reprise de peinture diverse (porte des hall, escaliers ouverts, coursives, etc.) ;
- ◆ Adaptation des serrureries en façades ;
- ◆ Remplacement persiennes en R.D.C. ;
- ◆ Remplacement des moteurs de VMC en toiture ;
- ◆ Mise en œuvre d'une ventilation Hygro B ;
- ◆ Remplacement des portes de gaines palières ;
- ◆ Réfection des éclairages intérieurs et extérieurs.

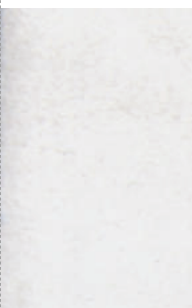
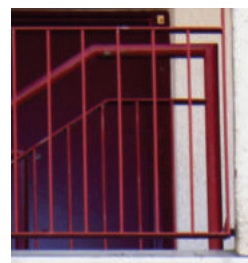
Concernant les parties privatives :

- ◆ Contrôle de la sécurité électrique et du gaz ;
- ◆ Remplacement ponctuel des tableaux électriques ;
- ◆ Mise en œuvre robinets thermostatiques ;
- ◆ Détalonnage des portes intérieures ;
- ◆ Remise en état des clôtures et portillon des jardins privatifs en R.D.C. ;
- ◆ Deux options sont à l'étude :
 - Aménagements extérieurs (ilot de verdure de la place, gestion des O.M. et/ou BAV),
 - Remplacement des réseaux et radiateurs des bâtiments A et D avec raccordement au chauffage urbain ;

L'Avant-Projet Sommaire a été présenté en mars 2026.

209

logements en projet
de réhabilitation
thermique



RESSOURCES HUMAINES

Accompagner, structurer et valoriser les équipes

Les salariés, les femmes et les hommes de Créteil Habitat constituent l'élément essentiel de son fonctionnement et de la qualité du service rendu aux locataires. Les ressources humaines traduisent la capacité de l'organisme à mobiliser des compétences diversifiées, à accompagner les évolutions des métiers et à garantir la continuité et la performance des missions de service public qui lui sont confiées.

Dans un contexte marqué par la transformation des organisations, l'évolution des attentes des locataires et la montée en exigence des métiers du logement social, Créteil Habitat veille à structurer une politique RH fondée sur l'accompagnement des parcours professionnels, le développement.



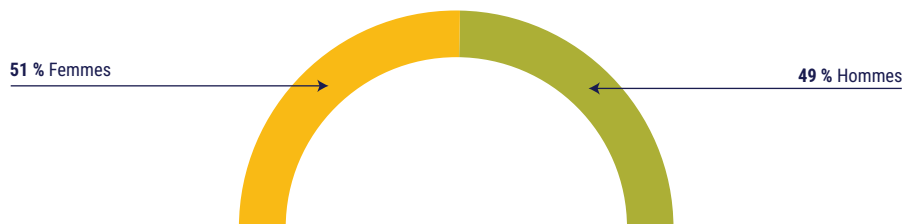
Un effectif croissant

● Des créations de poste nécessaires

Au 31 décembre 2025, Créteil Habitat comptait 210 salariés, dont 204,66 équivalents temps plein. Cela représente une augmentation des effectifs de 8 personnes par rapport aux 202 salariés de l'année précédente. Cette croissance témoigne de notre capacité à adapter nos effectifs aux besoins de l'activité.

SEXE	EFFECTIFS	RATIO
Hommes	102	48,57%
Femmes	108	51,43%
TOTAL	210	

Répartition femmes/hommes au 31/12/2025

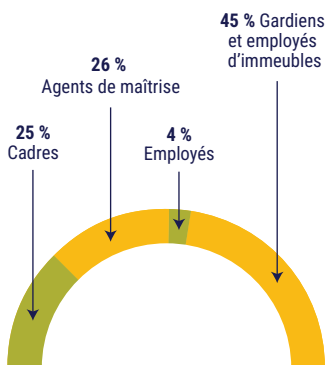


109

**collaborateurs
dédiés au
gardiennage
au service de
la proximité**



Répartition par CSP au 31/12/2025



Ratio des Catégories Socio-Professionnelles

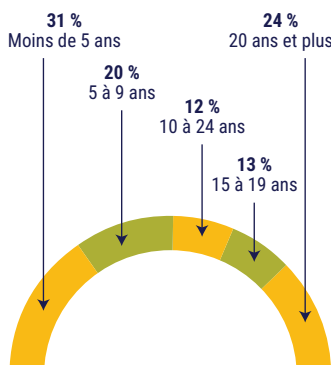
CSP	RATIO	EFFECTIFS
Gardiens et employés d'immeubles	45,24%	95
Employés	4,29%	9 (dont 4 apprentis)
Agents de maîtrise	25,71%	54 (dont 10 RS)
Cadres	24,76%	52
TOTAL		210

Une organisation de proximité au service des locataires

Au 31 décembre 2025, le personnel de gardiennage de Créteil Habitat est composé de 109 collaborateurs, dont 4 titulaires de la fonction publique. Cette organisation comprend 10 responsables de secteur, 7 responsables de secteur adjoints, 75 gardiens ainsi que 17 agents et employés d'immeuble.

Cette répartition illustre la volonté de Créteil Habitat de maintenir une forte présence de terrain au plus près des locataires. En effet, près de la moitié des effectifs est directement mobilisée sur les sites, assurant une gestion quotidienne des résidences et un suivi régulier des besoins des habitants.

Répartition par ancienneté au 31/12/2025



Une équipe stable

La stabilité des équipes constitue un atout majeur pour Créteil Habitat dans l'exercice de ses missions. Elle permet d'assurer une continuité dans l'accompagnement des locataires, de renforcer la connaissance fine du patrimoine et de garantir un haut niveau de qualité dans le suivi quotidien des résidences.

Des améliorations à poursuivre en matière d'égalité professionnelle

L'index d'égalité professionnelle 2026, calculé au titre de l'année 2024, s'établit à 63/100. Cet indicateur reflète les résultats obtenus par Créteil Habitat en matière d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et met en évidence les marges de progression encore existantes.

Cet index repose sur quatre critères principaux évalués sur 100 points : les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, les écarts dans les augmentations individuelles, l'évolution des rémunérations au retour de congé maternité, ainsi que la parité parmi les dix plus hautes rémunérations de l'organisme.

Ces résultats confirment la nécessité de poursuivre les actions en faveur de l'égalité professionnelle. Créteil Habitat s'inscrit ainsi dans une démarche d'amélioration continue visant à réduire les écarts constatés, à renforcer l'équité dans les parcours professionnels et à promouvoir une représentation plus équilibrée au sein de ses instances et de ses niveaux de responsabilité.



Quartier Point du Lac - Résidence Christophe Colomb

Bilan formation 2025

En 2025, la politique de formation de Créteil Habitat s'est traduite par la réalisation de 34 actions de formation, représentant un investissement global de 91 307 €.

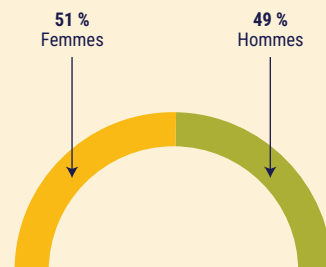
Au total, 108 collaborateurs ont bénéficié de ces dispositifs, dont 55 femmes et 53 hommes, pour un volume global de 2 289 heures de formation.

Ces actions visent à développer les compétences de ses équipes, afin d'accompagner les évolutions des métiers et de garantir un niveau de service toujours adapté aux besoins des locataires.

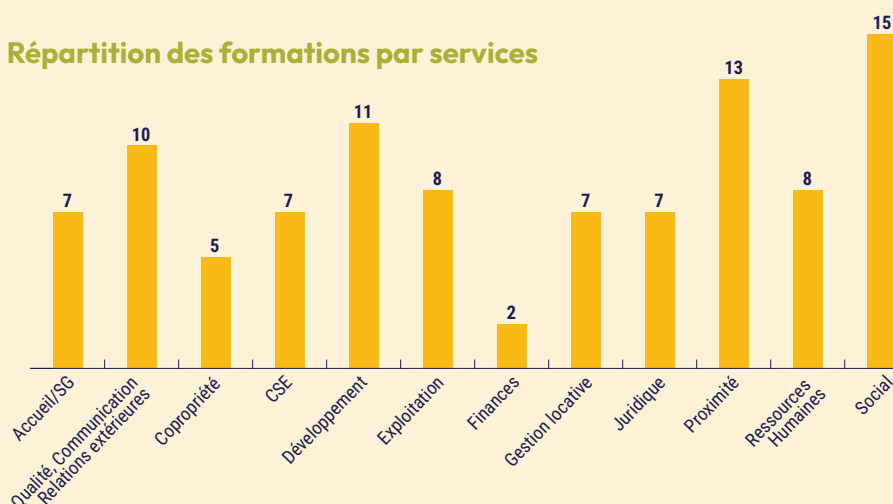
Répartition des formations par CSP



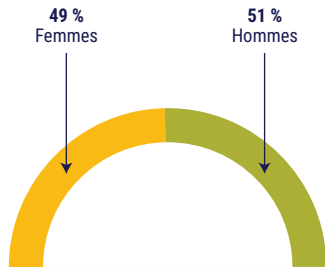
Répartition des formations par sexe



Répartition des formations par services



Répartition des formations INTRA par sexe



Des formations intra-entreprises sur mesure

17 formations en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 51 649,00 €.

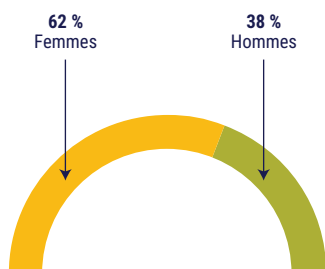
Les formations ont concerné 95 salariés dont 49 % de femmes et 51 % d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les salariés de la gestion de proximité qui ont majoritairement été formés (59 %), puis les agents de maîtrise et cadres (39 %) et enfin les employés (2 %).

NOMBRE DE FORMATIONS EN INTRA	NOMBRE SALARIÉS FORMÉS						TOTAL
	SEXE		CSP				
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel de proximité	
17	48	47	18	19	2	56	95

Répartition des formations INTRA par CSP



Répartition des formations INTER par sexe



Des formations inter-entreprises

16 formations en inter-entreprises ont été réalisées en 2025 pour un coût total de 39 658,00 €.

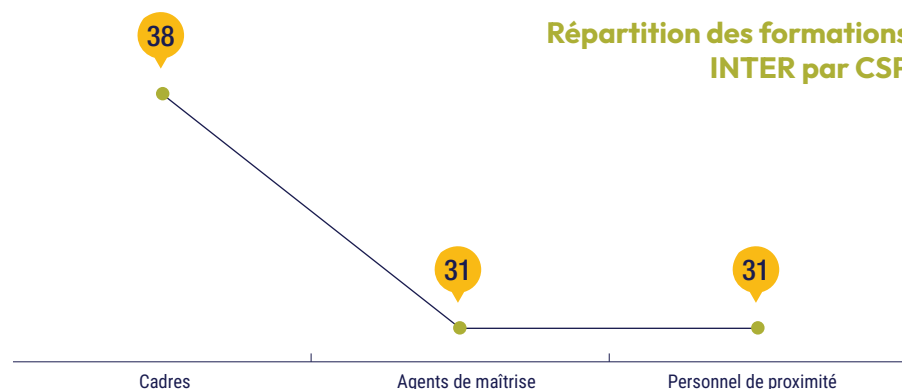
Au total 13 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres/agents de maîtrise sont les catégories qui en ont davantage bénéficié.

NOMBRE DE FORMATIONS EN INTER	NOMBRE SALARIÉS FORMÉS						TOTAL
	SEXE		CSP				
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel de proximité	
16	5	8	5	4	0	4	13

194 actions de formations ont été réalisées en 2025. Ce nombre représente toutes les formations réalisées par salarié dans l'année. Un salarié peut avoir suivi plusieurs formations dans l'année (en intra-entreprise et en inter-entreprises).

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.

Répartition des formations INTER par CSP



L'INFORMATIQUE

Une stratégie globale de transformation numérique et de modernisation des processus

Dans un contexte de transformation des usages et de digitalisation croissante des services, le département informatique contribue activement à la modernisation des processus internes et à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Elle accompagne également le déploiement de solutions adaptées aux besoins des équipes, en facilitant l'accès à l'information, la gestion des activités et le suivi des interventions.

La sécurisation des données et des infrastructures constitue également un axe majeur de cette stratégie, afin de garantir un environnement numérique fiable et conforme aux exigences réglementaires.



La cybersécurité : un enjeu majeur au cœur de la stratégie numérique

Au cours de l'exercice 2025, Créteil Habitat a engagé plusieurs projets structurants visant à moderniser son système d'information, améliorer la gestion des données métiers, anticiper les évolutions réglementaires et renforcer la qualité de service aux locataires. Ces actions s'inscrivent pleinement dans la stratégie globale de transformation numérique et d'optimisation des processus portée par Créteil Habitat.



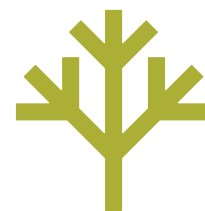
Élaborer des scénarios de défense pour faire face aux cyberattaques

Dans ce contexte, la cybersécurité constitue un enjeu central, indispensable à la protection des données, à la continuité des activités et à la confiance accordée aux outils numériques. Elle s'inscrit comme une priorité transverse, au service de l'ensemble des métiers et des usages.

Afin de renforcer ce cadre de protection, Créteil Habitat a formalisé et déployé sa Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI). Cette démarche permet de définir un référentiel clair en matière de sécurité numérique, reposant sur les principes de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité des données.

La PSSI contribue également à clarifier les rôles et responsabilités des différents acteurs, qu'il s'agisse des utilisateurs, de la direction des systèmes d'information ou de la gouvernance de l'organisme. Elle encadre les conditions d'accès aux ressources informatiques, structure la gestion des incidents de sécurité et renforce la conformité aux exigences réglementaires en vigueur.

Désormais pleinement intégrée dans le fonctionnement de Créteil Habitat, la PSSI constitue le cadre de référence en matière de gouvernance de la cybersécurité. Elle traduit la volonté de Créteil Habitat de sécuriser durablement son système d'information et de garantir un environnement numérique fiable, maîtrisé et résilient.



● Des utilisateurs sensibilisés à la cybersécurité

La majorité des incidents de sécurité informatique trouve son origine dans des gestes du quotidien : clic sur un lien malveillant, ouverture d'une pièce jointe suspecte ou encore divulgation involontaire d'informations sensibles. Afin de limiter ces risques liés au facteur humain, Créteil Habitat a déployé un programme structuré de sensibilisation à la cybersécurité à destination de l'ensemble de ses collaborateurs.

Ce dispositif vise à renforcer la vigilance des utilisateurs et à développer les bons réflexes dans l'utilisation des outils numériques. Il repose sur plusieurs axes complémentaires, permettant d'ancrer durablement une culture de la sécurité au sein de l'organisme.

Les actions menées ont notamment permis de rappeler les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, telles que la gestion des mots de passe, l'utilisation de l'authentification multifactor (MFA) ou encore le verrouillage systématique des sessions de travail. Une attention particulière a également été portée à la sensibilisation aux risques de phishing et d'ingénierie sociale, afin d'aider les collaborateurs à identifier les tentatives de fraude de plus en plus sophistiquées.

Enfin, une communication régulière est assurée sur les menaces émergentes et les comportements à adopter, contribuant ainsi à maintenir un haut niveau de vigilance et à diffuser une culture commune de cybersécurité.

● Des processus plus performants et sécurisés

Dans le cadre de la modernisation de son système d'information, Créteil Habitat a poursuivi en 2025 l'évolution de ses infrastructures afin d'améliorer à la fois la performance, la sécurité et la continuité de service de ses activités.

Les environnements techniques ont été modernisés pour permettre un fonctionnement plus stable, plus rapide et mieux protégé contre les vulnérabilités. Cette évolution contribue à renforcer la fiabilité globale du système d'information et à garantir des conditions d'exploitation adaptées aux besoins des métiers.

Par ailleurs, le dispositif de continuité d'activité a été renforcé afin d'assurer le maintien des services essentiels en cas d'incident majeur. Les procédures de sauvegarde et de reprise ont été optimisées pour permettre une restauration plus rapide des systèmes et des données critiques.

Ces évolutions permettent d'améliorer significativement la résilience du système d'information face aux risques opérationnels, qu'il s'agisse de cyberattaques, de pannes ou d'événements exceptionnels, tout en garantissant la continuité du service rendu aux utilisateurs et aux locataires.



Un dispositif de restauration rapide des systèmes et des données en cas de cyberattaque





**Les données
patrimoniales
en 3D : bientôt
une réalité**

● Des projets stratégiques pour renforcer la performance

Dans une démarche de modernisation et d'optimisation de la gestion de son patrimoine, Créteil Habitat a engagé en 2025 le projet Data Technique. Ce projet vise à mieux structurer, fiabiliser et valoriser les données relatives aux bâtiments, aux équipements et aux infrastructures.

Une phase d'étude approfondie a été conduite afin d'analyser les besoins des équipes, d'évaluer les solutions disponibles sur le marché et d'identifier l'outil le plus adapté aux enjeux de gestion et de pilotage du patrimoine. Cette réflexion a permis de retenir une solution dédiée à la structuration et à la visualisation des données techniques.

La mise en œuvre de ce dispositif permettra de centraliser l'ensemble des informations techniques, d'améliorer leur fiabilité et leur traçabilité, et de faciliter le suivi des interventions ainsi que des opérations de maintenance. Elle contribuera également à renforcer l'exploitation des données à des fins d'analyse et d'aide à la décision.

Ce projet constitue ainsi un socle majeur pour une gestion plus efficace du patrimoine, en permettant une meilleure connaissance des équipements et une optimisation des choix techniques et opérationnels.

● Le projet de facturation électronique en préparation

Dans le cadre des évolutions réglementaires nationales, Créteil Habitat a engagé en 2025 une phase préparatoire à la mise en place de la facturation électronique à destination de ses locataires, actuellement destinataires de leurs factures au format papier.

Ce travail d'anticipation a permis d'analyser les impacts sur les processus comptables existants, d'identifier les flux de facturation concernés, et d'évaluer les adaptations techniques nécessaires à la mise en œuvre du dispositif. Une réflexion a également été menée sur les évolutions organisationnelles induites par cette transformation.

Ce projet poursuit un double objectif : assurer la conformité de l'organisme aux obligations réglementaires à venir et améliorer l'efficacité des circuits de traitement des factures, dans une logique de modernisation et de simplification des processus.



● Le projet de modernisation du système d'information financier

Créteil Habitat a engagé en 2025 un projet de modernisation de ses outils de gestion financière et comptable, avec pour objectif de disposer d'un environnement plus souple, évolutif et adapté aux besoins actuels de pilotage.

Dans ce cadre, une phase d'analyse et de préparation a été menée afin d'identifier les besoins des équipes et d'anticiper les évolutions nécessaires à la transformation du système d'information financier. Cette réflexion s'inscrit dans une logique d'amélioration continue des outils de gestion et de sécurisation des processus comptables.

À terme, cette évolution permettra de moderniser l'environnement de gestion, de fluidifier les processus budgétaires et financiers, de renforcer l'automatisation de certaines opérations et d'améliorer la fiabilité des traitements.

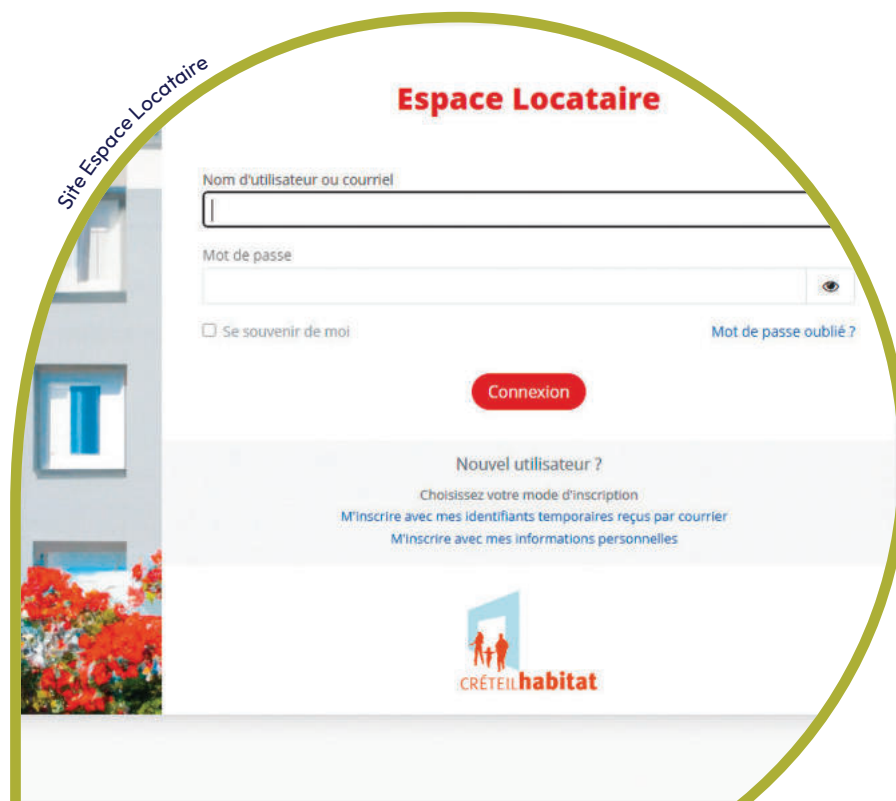
● Le projet Espace Locataire

Dans le cadre de l'amélioration de la relation avec les locataires et de la poursuite de la digitalisation des services, Créteil Habitat a lancé un projet visant à enrichir l'Espace Locataire par l'intégration de nouvelles fonctionnalités.

La future plateforme permettra :

- ◆ L'accès en ligne aux informations personnelles ;
- ◆ Le suivi des démarches ;
- ◆ Une communication simplifiée avec les services ;
- ◆ Une meilleure transparence des échanges.

Ce projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'expérience locataire, visant à faciliter les interactions et à renforcer la satisfaction.





L'ensemble des actions menées sur l'exercice témoigne d'une volonté de modernisation et de sécurisation du Système d'Information.

Les priorités ont porté sur :

- ◆ Le renforcement de la cybersécurité;
- ◆ L'amélioration de la résilience;
- ◆ La modernisation des infrastructures;
- ◆ L'accompagnement des utilisateurs.

Ces investissements positionnent notre société dans une dynamique proactive face aux risques cyber et assurent une continuité de service adaptée aux enjeux actuels.

Les projets métiers engagés au cours de l'exercice traduisent une volonté et d'anticipation des évolutions réglementaires et technologiques.

Les priorités ont porté sur :

- ◆ La structuration et la valorisation de la donnée métier;
- ◆ La modernisation des outils financiers et documentaires;
- ◆ L'amélioration de l'interopérabilité des applications;
- ◆ La digitalisation des services à destination des locataires.

Ces initiatives constituent des fondations solides pour accompagner la performance, la conformité et la transformation numérique de Créteil Habitat.



LE BILAN FINANCIER

Des résultats maîtrisés pour une performance durable et responsable

Les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2025 retracent le bilan de la société ainsi que celui des opérations concédées arrêtés à cette date, ainsi que le compte de résultat de l'exercice écoulé, faisant apparaître un excédent de 1 974 889 €.

Ils ont été établis conformément aux dispositions du Plan Comptable Général révisé en vigueur et intègrent les règles spécifiques applicables aux sociétés d'économie mixte d'aménagement et de construction.



Le bilan financier au 31 décembre 2025

A - L'actif

AU 31.12.2025

AU 31.12.2024

Actif immobilisé

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

Total actif immobilisé	505 867 487	516 805 632
-------------------------------	--------------------	--------------------

Actif circulant

Requalification du Quartier de l'Echat	2 547 027	2 491 731
Zac Créteil Sud - Europarc	0	0
Zac de la Pointe du Lac	310	0
Zac du Centre Ancien	7 206 049	7 206 857
GPV - Zac Haut du Mont Mesly	0	0
GPV - Zac Allée du commerce	6 393 786	2 849 959
Nymphéas	135 493	135 493
Quai du port	105 178	105 178
Stock régie	62 814	27 056
Opération PSLA	11 261 313	10 021 170
Autres	0	0
OPERATIONS STOCKS EN COURS Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.	27 711 970	22 837 444
CLIENTS - AUTRES ACTIVITES	1 297 266	1 758 091
LOCATAIRES ET APL	5 860 461	5 822 600
LOCATAIRES DOUTEUX	766 426	818 972
CREANCES D'EXPLOITATION Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2025.	7 924 152	8 399 663
CREANCES OPERATIONS CONCEDEES	0	0
AUTRES CREANCIERS DIVERS	1 758 401	3 240 094
CREANCES DIVERSES	1 758 401	3 240 094
CHARGES COMPTABILISEES D'AVANCE	1 680 654	1 819 904
COMPTES DE REGULARISATION DE L'ACTIF Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.	10 757 321	12 001 530
COMPTES FINANCIERS	46 420 525	45 434 292
Total actif circulant	96 253 022	93 732 926

Total de l'actif

602 120 508

610 538 557

B - Le passif	AU 31.12.2025	AU 31.12.2024
CAPITAL SOCIAL	9 555 180	9 555 180
PRIME D EMISSION	116 023 341	116 023 341
PRIME DE FUSION	67 950 196	67 950 196
ECARTS DE REEVALUATIONS LIBRES	996 074	996 074
RESERVE INDISPONIBLE	43 911	43 911
RESERVE LEGALE	955 518	955 518
REPORT A NOUVEAU	23 603 114	22 245 679
RESULTAT DE L'EXERCICE	1 974 889	1 357 435
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	31 515 228	32 406 280
CAPITAUX PROPRES Le résultat de 2024 a été imputé en totalité en report à nouveau conformément à la résolution de l'A G O de juin 2025.	252 617 451	251 533 614
PROVISIONS POUR IMPOTS	3 967 310	4 319 435
PROVISIONS GROS ENTRETIEN	6 165 000	4 178 800
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	1 779 428	3 205 114
PROVISIONS POUR INDEMNITES DE DEPART A LA RETRAITE	3 178 450	2 904 793
PROVISIONS DES DEPENSES A ENGAGER SUR LOTS VENDUS	1 010 080	4 306 347
PROVISIONS Constitution en 2025 des provisions réglementaires en prévision des travaux de gros entretien, des impôts et des indemnités éventuelles.	16 100 268	18 914 489
Les dettes financières se composent :		
◆ d'emprunts destinés au financement des opérations de construction de logements (267 307 465 €), des opérations en PSLA (11 593 300 €) et des opérations d'aménagement concédées (13 151 446 €)	292 052 211	296 456 367
◆ des participations - emprunts et dettes assortis de conditions particulières	3 000 000	0
◆ des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises	4 284 150	4 024 329
◆ des intérêts courus non échus	4 625 384	5 121 824
◆ des concours bancaires courants (opérations d'aménagement)	5 703 445	5 566 275
◆ et d'autres emprunts et dettes assimilées	38 735	
DETTES FINANCIERES	309 703 926	311 168 794
EXCEDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	2 838 575	4 401 333
AVANCES DES ACQUEREURS	985 903	985 903
AVANCES ET ACOMPTE	3 824 478	5 387 235
FURNISSEURS	4 404 926	6 158 308
FURNISSEURS IMMOBILISATIONS	2 448 473	2 028 175
DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 762 448	4 055 205
AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	2 334 287	2 186 244
DETTES D'EXPLOITATION	11 950 133	14 427 932
COMPTES DE REGULARISATION DU PASSIF Provisions équivalentes aux profits cumulés enregistrés en fin d'exercice dans le cadre de l'équilibre final de l'opération, tel qu'il ressort du bilan financier prévisionnel actualisé en 2025.	7 924 252	9 106 493
DETTES A COURT TERME	23 698 863	28 921 660
Total du passif	602 120 508	610 538 557



C - Délais de paiement fournisseur

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

	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
(A) Tranches de retard de paiement						
Montant total des factures concernées	745 449	1 318 635	717 760	696 310	42 696	3 520 849
Nombre des factures concernées	1 045	409	129	39	44	1 666

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

Montant total des factures exclues	-	-	-	-	-	-
Nombre des factures exclues	-	-	-	-	-	-

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

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

La date retenue pour l'évaluation des jours de retard de paiement est la date de réception des factures au service comptable.

LE MONTANT DES DETTES FOURNISSEURS À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE - 31 DÉCEMBRE 2025						3 614 159
Le montant des dettes fournisseurs non échues						93 311

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		2 013	33 480	14 020	67 039	116 551
Nombre des factures concernées		2	4	4	14	24

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

Montant total des factures exclues	-	-	-	-	-	-
Nombre des factures exclues	-	-	-	-	-	-

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

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

La date retenue pour l'évaluation des jours de retard de paiement est la date de facturation des factures au service comptable.

LE MONTANT DES CRÉANCES CLIENTS À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE - 31 DÉCEMBRE 2025						1 233 201
Le montant des créances clients non échues						1 116 649



Le compte de résultat

A - Opérations d'urbanisation	AU 31.12.2025	AU 31.12.2024
PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CEDEES	10 959 844	20 357 067
VARIATION STOCK DE PRODUITS	1 381 000	
NEUTRALISATION DU RESULTAT DE L EXERCICE	0	0
TOTAL DES CHARGES	12 340 844	20 357 067
CESSIONS DE L'EXERCICE	9 640 777	13 996 125
PARTICIPATION D' EQUILIBRE DU GPSEA SUR LA ZAC HMM	1 381 000	
CESSION INTERNE EUOPARC		1 000 000
NEUTRALISATION DU RESULTAT DE L EXERCICE	1 319 067	5 360 942
TOTAL DES PRODUITS	12 340 844	20 357 067



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

Compte de résultat par nature de dépenses et de produits

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

Charges de la gestion locative et des autres activités	AU 31.12.2025	AU 31.12.2024
Achats	403 633	559 120
Travaux sur opérations PSLA	1 240 143	3 336 063
Récupération des charges locatives	18 464 380	18 339 428
Services Extérieurs	11 233 494	9 978 143
Autres Services Extérieurs	3 556 169	3 344 221
Impôts et Taxes	9 444 665	9 303 907
Rémunérations du Personnel	8 612 696	8 177 457
Charges Sociales sur Salaires	4 850 143	4 361 488
Pertes sur créances irrécouvrables	393 657	652 882
Frais financiers	8 858 681	9 324 478
Dotations aux Amortissements et aux Provisions.	22 835 597	22 603 262
Charges exceptionnelles dont VNC actifs cédés : 1 293 052 €	3 732 715	7 414 959
Participation des salariés	219 432	150 826
TOTAL DES CHARGES	93 845 406	97 546 234

Bénéfice de l'exercice	1 974 889	1 357 435
-------------------------------	------------------	------------------

Produits de la gestion locative et des autres activités	AU 31.12.2025	AU 31.12.2024
Récupération des charges locatives	18 446 429	18 339 428
Loyers y compris les loyers des logements en location - accession invendus	53 464 414	50 614 004
Produits des activités annexes	2 853 894	1 948 390
Production immobilisée	32 268	141 152
Production PSLA	1 240 143	3 336 063
Subventions d'exploitation	90 672	343 574
Reprises sur provisions	6 739 251	5 655 809
Transferts de charges	5 809 200	5 094 315
Produits financiers	1 129 030	998 091
Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits sur ventes de logements : 2 099 027€	4 373 415	10 626 274
Quote part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 641 576	1 806 569
TOTAL DES PRODUITS	95 820 295	98 903 669

● Analyse des principaux ratios financiers

L'activité de la sem s'analyse comme suit :	AU 31.12.2025		AU 31.12.2024	
Loyers	53 464 414		50 614 004	
Produits financiers	1 129 030		998 091	
Produits des activités annexes	2 611 272		1 700 000	
Subventions	90 672		343 574	
TOTAL DES PRODUITS	57 295 388		53 655 669	
Annuités d'emprunts	16 270 057		18 138 185	
TOTAL DES ANNUITÉS Le service de la dette représente 30,43 % des loyers.	16 270 057	30,43%	18 138 185	35,84%
TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BATIES La taxe foncière sur les propriétés bâties représente 15,68 % des loyers.	8 385 489	15,68%	8 391 367	16,58%
Entretien courant	1 947 170		2 109 680	
Travaux sinistres	272 352		401 484	
Entretien câblage	124 746		110 550	
Garantie totale	387 333		368 695	
Remise en état des logements	2 077 665		1 747 362	
Travaux de gros entretien	2 076 118		1 054 240	
Appels de fonds non récupérables de copropriétés	2 730 591		2 606 392	
Autres achats et fournitures d'entretien	403 328		275 791	
TOTAL DE LA MAINTENANCE La maintenance représente 18,74 % des loyers.	10 019 301	18,74%	8 674 195	17,14%
Autres achats et charges externes (hors maintenance et entretien)	5 173 995		5 207 289	
Impôts et taxes	1 059 176		912 540	
Frais de personnel administratif et gardiennage	13 462 839		12 538 945	
Récupération des frais de gardiennage	-4 228 743		-3 987 070	
Avantage en nature	-242 623		-248 390	
COÛT DE GESTION Le coût de fonctionnement représente 26,57 % des ressources de la société.	15 224 645	26,57%	14 423 314	26,88%
Pertes s/impayés (dont dotations et reprises de dépréciations)	609 851	1,14%	1 083 799	2,14%
Pertes s/charges locatives / vacance	436 767	0,82%	528 187	1,04%
TOTAL DES ALÉAS Le coût des impayés et de la vacance représente 1,96 % des loyers.	1 046 618	1,96%	1 611 986	3,18%

NOS PERSPECTIVES

Des actions concrètes aujourd'hui pour les locataires de demain

Créteil Habitat agit chaque jour pour améliorer concrètement le quotidien de ses locataires et préparer l'avenir de son patrimoine.

En tant que bailleur social ancré dans la ville, il fait évoluer ses logements et ses services pour répondre aux besoins actuels et futurs des habitants, en matière de confort, de sécurité et de qualité de vie. Cette démarche vise à proposer des résidences mieux adaptées, à entretenir un cadre de vie agréable et à accompagner les parcours résidentiels dans la durée.

À travers ces actions, Créteil Habitat s'engage à améliorer durablement le quotidien de ses locataires tout en préparant les évolutions de demain.



Créteil Habitat aménage

Comme tous les ans, il nous semble important de rappeler notre implication en tant qu'aménageur de la Ville de Créteil et du GPSEA.

Notre activité est actuellement axée, pour une grande majorité, sur la ZAC du Haut du Mont-Mesly et de l'Allée du Commerce avec deux objectifs majeurs à réaliser dans les années à venir.

- ◆ La construction du Carrefour Educatif, dont la première phase est en cours de terminaison ;
- ◆ La démolition des immeubles « Baudrieux et Commerce » dont les actions de relogement des occupants est en cours.

À ce titre, 25 relogements sont programmés cette année parmi les 118 logements existants.

Créteil Habitat travaille également sur la maîtrise des coûts énergétiques et sur la décarbonation en général

Nous avons décidé, en partenariat avec la Ville de Créteil, de continuer, comme en 2025, de profiter de l'extension du réseau de chauffage urbain pour programmer, fin 2026, le raccordement à d'autres résidences dans le centre ancien, à savoir :

- ◆ 43 bis rue PF. Avet ;
- ◆ 39 Verdun ;
- ◆ La résidence Verdun, située avenue de Verdun.

Pour 134 logements.

25

**relogements
sont programmés
cette année**



Créteil Habitat étend son patrimoine

Déjà gestionnaire de la résidence « Le Stendhal », Créteil Habitat a pu se porter acquéreur de celle-ci. Ainsi, forte de ces 166 logements sociaux, elle a pris le parti d'en devenir propriétaire, et garantir aux résidents actuels, souvent en grande difficulté sociale, de pouvoir continuer à profiter des services et du confort de celle-ci. Cette acquisition permettra également à Créteil Habitat d'investir dans des travaux afin d'améliorer le confort des locataires.

Quartier Mont-Mesly - Résidence Les Sorbiers



Créteil Habitat construit

Après avoir réceptionné les travaux de la résidence « Les Sorbiers », comprenant 60 logements sociaux, les travaux relatifs à la construction de 69 logements sociaux sur le secteur de Gizeh, ont démarré.

En parallèle, sont à l'étude pour un lancement de consultation auprès des entreprises, la réalisation de 45 logements, sur le lot 20 de l'Allée du Commerce.

Créteil Habitat se tourne vers l'avenir

Plusieurs projets ont été lancés par Créteil Habitat afin de lui permettre de préparer au mieux les échéances à venir.

Ainsi, la réalisation d'un nouveau PMT, Plan à Moyen Terme, va permettre de fixer des objectifs financiers prévisionnels. Cette nouvelle vision financière, va nous aider à fixer de nouvelles orientations budgétaires, plus en phase avec les tendances économiques futures.

Ce plan sera accompagné de la réalisation du PSP, Plan Stratégique de Patrimoine qui permettra la meilleure adéquation possible entre ces nouvelles prévisions budgétaires et la réalisation des travaux qui en découlent, que ce soit au niveau de l'entretien courant, mais aussi du gros entretien et des investissements futurs à réaliser.

La mise en place de la facturation électronique, à l'été 2026, permettra également d'affiner nos processus de gestion et nous formons également nos collaborateurs à des process informatiques de contrôle et de sécurité afin de nous permettre de lutter au mieux contre la cybercriminalité.



Créteil Habitat permet à ses jeunes collaborateurs de se projeter vers le futur

Nous travaillons actuellement également à la réalisation d'un projet data qui va figer et répertorier le maximum d'informations relatives à notre patrimoine, tant au niveau de la construction de nos immeubles, que de leur entretien ou de leur réhabilitation.

Ces études vont permettre à nos jeunes collaborateurs d'avoir une connaissance accrue de notre patrimoine et de disposer des mêmes informations que nos anciens collaborateurs qui sont sur le départ. Il s'agit là de transmettre notre histoire, notre culture, nos connaissances aux générations futures.

Dans le même temps, nous finissons d'élaborer notre projet d'entreprise. Dans le cadre de sa mise au point, nous avons demandé à l'ensemble du personnel de donner son avis, de participer afin de fixer une vision d'avenir de Créteil Habitat.

Ces moments de partage nous ont permis de fixer des objectifs, d'arrêter des actions à mener, tous ensemble ; pour améliorer différents axes d'activités.

Aussi, nous souhaitons identifier, étudier et partager de nouveaux espaces d'interventions, de travail, de façon collégiale afin d'améliorer au mieux notre fonctionnement, mais également pour permettre à nos résidents de bénéficier d'un confort accru et une meilleure gestion de leurs différentes problématiques.

Quartier Mont-Mesly
Résidence Sunside



Société Anonyme d'Économie Mixte Locale
au capital de 9 555 180 €
Siège social :
7, rue des Écoles - 94048 Créteil Cedex
Tél. : 01 45 17 40 00

Conception, réalisation : ImageLigne
Graphiques : Freepik
Photos pages 10, 17, 21, 29, 41, 52,
55, 85 : Freepik