

*Le long terme se construit au quotidien*

---



# Rapport d'activité

---

# 2017





# Sommaire



5

## ÉDITO

6

### LES INSTANCES DE CRÉTEIL Habitat SEMIC

Rapport sur la gouvernance de CRÉTEIL Habitat SEMIC 6 Les administrateurs et les dirigeants 7  
La rémunération des administrateurs 7 L'activité du Conseil d'administration 8

9

### LES FAITS MARQUANTS 2017

11

### L'AMÉNAGEMENT URBAIN

Les zones d'aménagement concerté 12 Les requalifications 14 Le NPNRU du Mont-Mesly 15

19

### LA PRODUCTION DE LOGEMENTS ET DE LOCAUX D'ACTIVITÉ

La production de logements 20 La production de logements spécifiques 21  
L'acquisition de locaux d'activité 23

25

### LES RÉHABILITATIONS et L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Les réhabilitations 26 L'amélioration du patrimoine 30 Soutenir l'emploi local 33

35

### LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS, DES COMMERCES ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ

Les missions de syndic 36 Les locaux d'activité et les commerces 39

41

### L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

Le patrimoine 42

45

### LA GESTION LOCATIVE

La vie locative 46

51

### LES MISSIONS SOCIALES

57

### S'ENGAGER EN FAVEUR DE LA QUALITÉ

Le traitement des réclamations au service de la satisfaction des locataires 58  
La concertation locative 61

63

### LES RESSOURCES INTERNES

Les ressources humaines 64

67

### L'INFORMATIQUE

Les outils informatiques 68

69

### LE RAPPORT FINANCIER

Le bilan au 31 décembre 2017 70 Le compte de résultat 73

77

### LES PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ DE CRÉTEIL Habitat SEMIC EN 2018





# Édito



*En 2017, CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivi son action avec la conviction profonde que le regroupement de toutes les entités a permis de dégager un projet cohérent et une ambition forte au service des usagers. En témoignent l'augmentation de capital et le renforcement de la participation de la Ville qui s'élève aujourd'hui à 70 %.*

*Dans un monde complexe, qui change, la force de CRÉTEIL Habitat est de faire preuve de cohérence et de stabilité avec des vues qui s'inscrivent sur le long terme, « le long terme se construit au quotidien »... Cela même si cette année a été particulière, en raison des dispositions prévues au regard de l'APL et de la réduction de loyer de solidarité (RLS), mais aussi de la hausse de TVA sur les opérations locatives sociales. Ces nouveaux dispositifs ainsi que ceux prévus dans le projet de loi ELAN instaurent pour le moment quelques incertitudes et plus de fragilité dans nos capacités à prévoir l'avenir.*

*Néanmoins pour continuer à aller de l'avant, nous avons fait le choix de maintenir un haut niveau d'investissement. C'est ainsi que nous avons poursuivi notre politique de production de logements spécifiques, poursuivi notre engagement sur les réhabilitations thermiques, augmenté nos budgets d'entretien et développé notre qualité de service.*

*Nous veillons également bien sûr au suivi social des locataires et à la prévention des expulsions, à l'accompagnement des plus fragiles mais aussi à nous assurer que le maintien à domicile soit facilité pour tous quel que soit l'âge.*

*Dans tous les domaines, nous agissons fortement avec le souci qu'en toute chose prime la volonté de servir les Cristoliens.*

*Ce rapport d'activité témoigne du travail effectué au cours de l'année 2017 par les 210 collaborateurs de CRÉTEIL Habitat SEMIC au service des quelques 25 000 locataires que compte son parc.*

**Laurent CATHALA**

Président de CRÉTEIL Habitat SEMIC





# Les Instances de CRÉTEIL Habitat SEMIC

## Rapport sur la gouvernance de CRÉTEIL Habitat SEMIC

(article L225-37 du code de commerce)

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

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102-1 du code de commerce, il est précisé qu'en 2017 :

Madame Caroline Cartallier représentant la Caisse des Dépôts et Consignations était administratrice des sociétés Aménagement 77, Sadev 94, Saiem de Meaux et ESH de Maisons-Alfort.

Madame Véronique Lambert était administratrice de la SAIEM de Nogent-sur-Marne, de la Semmy de Mitry-Mory et de l'ESH de Maisons-Alfort.

Madame Catherine Bonnigal était administratrice de la Saiem de Meaux.

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

Néant.

**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;**

Délégation de pouvoirs de l'AGM en date du 13 octobre 2017 au Conseil d'administration en vue de l'augmentation du capital social de la société, d'un montant nominal de 3750 000 € pour le porter de 5885955 € à 9635955 €, par l'émission de 250 000 actions nouvelles d'une valeur nominale de 15 € chacune.

La période de souscription a été ouverte du 20 octobre au 6 novembre 2017.

En date du 24 octobre 2017, CRÉTEIL Habitat SEMIC a reçu, par courrier, un bulletin de souscription de la ville de Créteil déclarant souscrire à 244 615 actions nouvelles et libérer le montant exigible de sa souscription, soit la somme de 119 692 565,65 €, a été adressé au siège de la société le 24 octobre 2017.

Le Conseil d'administration le 13 décembre 2017 a constaté la souscription de 244 615 actions nouvelles de CRÉTEIL Habitat SEMIC par la ville de Créteil pour un montant de 3 669 225 € en valeur nominale et 119 692 565,65 € en valeur réelle, et constaté que le capital social est désormais de 637 012 actions d'une valeur nominale de 15 € chacune et que son montant est de 9 555 180 €.

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 23 mai 2014, le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC a confirmé la séparation des fonctions de Président et de Directeur général.

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

## Les administrateurs et les dirigeants

### Administrateurs Publics (représentants de la ville de Créteil)

- Monsieur Laurent Cathala : Président
- Madame Sylvie Simon-Deck : Vice-présidente
- Madame Josette Sol : Administratrice
- Madame Danielle Defortescu : Administratrice
- Monsieur Joël Pessaque : Administrateur
- Monsieur Axel Urgin : Administrateur
- Monsieur Thierry Hebrecht : Administrateur

### Administrateurs privés :

- Caisse des Dépôts et Consignations : Représentant permanent : Madame Caroline Cartallier
- Madame Véronique Lambert : Administratrice
- Madame Catherine Bonnigal : Administratrice
- Action Logement : Représentant permanent : Monsieur Mathias Levy-Nogueres
- Société KLE 1 : Représentant permanent, Monsieur Yves Romeyer

### Directeur Général

- Monsieur Hervé NABET

### Commissaires aux comptes

- Société PA AUDIT et Conseil, titulaire
- Société ACCOMPLYS, suppléant

### Représentant des locataires :

- Madame Cécile Anglaret CGL
- Madame Nicole Michel\* CNL
- Monsieur Iradj Ziai CNL
- Monsieur Kemal Sidhoum CLCV

## Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de CRÉTEIL Habitat SEMIC n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de toute nature que ce soit au cours de l'exercice 2017.



\* décédée le 21/11/2017

## L'activité du Conseil d'administration

### **Trois Conseils d'administration et deux Assemblées générales ont été organisés en 2017.**

**Le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est réuni le 19 mai 2017 pour débattre des points suivants :**

- Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par la ville de CRÉTEIL.
- Informations concernant l'avancée du regroupement de CRÉTEIL Habitat.
- Présentation des conclusions du rapport de mission de l'ANCOLS pour le contrôle de CRÉTEIL Habitat SEMIC réalisé en 2016.
- Mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine.
- Acquisition d'un immeuble de logements appartenant à VALOPHIS, situé 2, rue du Commandant Joyen BOULARD.
- Présentation d'un projet de réhabilitation des Résidences Autonomie : Marivaux, Halage et Franceschi.
- Information concernant la location de l'immeuble l'Horizon sur EUROPARC.
- Approbation du règlement intérieur applicable aux logements et aux résidences de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
- Préparation de l'Assemblée générale Ordinaire.

**Le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est également réuni le 22 septembre 2017 pour débattre principalement des points suivants :**

- Approbation du projet d'augmentation du capital de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
- Nouvelle Convention d'Utilité Sociale.
- Préparation de l'Assemblée générale mixte : Augmentation de capital de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
- Modification des statuts de CRÉTEIL Habitat SEMIC : Augmentation du nombre d'administrateurs, modification de l'âge limite des dirigeants, changement de siège social.

**Le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est également réuni le 13 décembre 2017 pour débattre principalement des points suivants :**

- Augmentation de capital.
- Modification des statuts.
- Augmentation des loyers pour l'année 2018.
- État de réalisation du Budget 2017 – Projet de budget pour l'exercice 2018.

**L'Assemblée générale des actionnaires s'est réunie le 16 juin 2017 et a débattu principalement des points suivants :**

- Rapport du Conseil d'administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016.
- Rapport du Commissaire aux Comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2016.
- Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2016, affectation des résultats et quitus aux administrateurs.
- Rapport spécial du Commissaire aux Comptes sur les conventions visées à l'article L.225-38 du Code de Commerce.

**L'Assemblée générale Mixte des actionnaires s'est réunie le 13 octobre 2017 et a débattu principalement des points suivants :**

- Approbation du projet d'augmentation du capital de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
- Modification des statuts de CRÉTEIL Habitat SEMIC : Augmentation du nombre d'Administrateurs, modification de l'âge limite des dirigeants, changement du siège social de la société, modification de l'article 3 des statuts (changement dans l'ordre des activités).



# Les faits marquants 2017

## Janvier

### Construction de la résidence pour étudiant(e)s au Montaigut



## Mai

### Déménitroux, démarrage des travaux



## Septembre

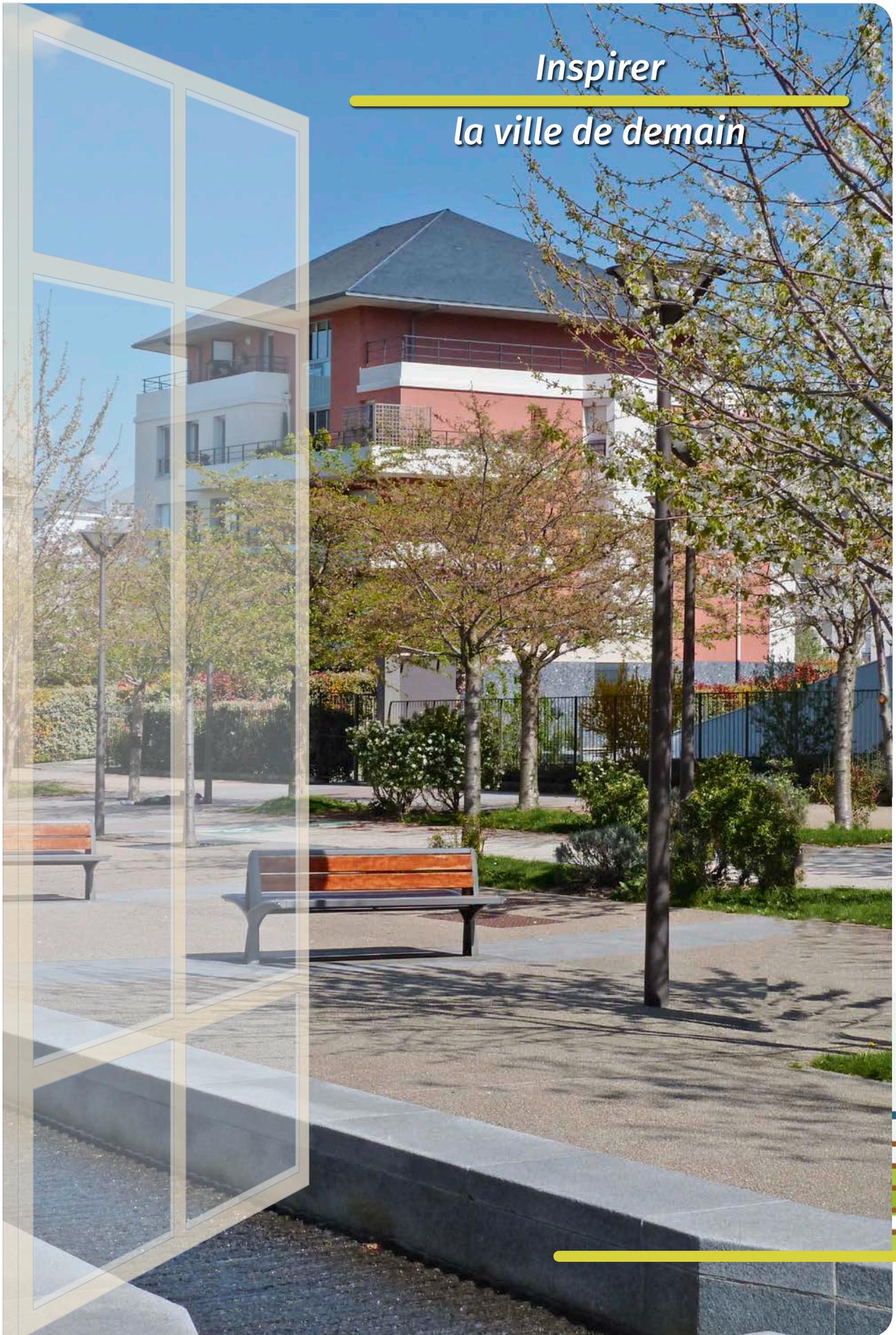
### La réforme des APL

L'annonce de la réforme des APL par le Gouvernement fait peser des menaces sur le secteur du logement social.

Le projet intégré par la suite à la loi de finances 2018 a imposé aux seuls bailleurs sociaux la prise en charge des économies souhaitées par le Gouvernement sur les APL, à hauteur de 800 millions d'euros en 2018. Cette réforme, financièrement neutre pour les locataires, a en revanche un impact direct sur les fonds propres des organismes HLM, et donc sur leurs capacités d'investissement.



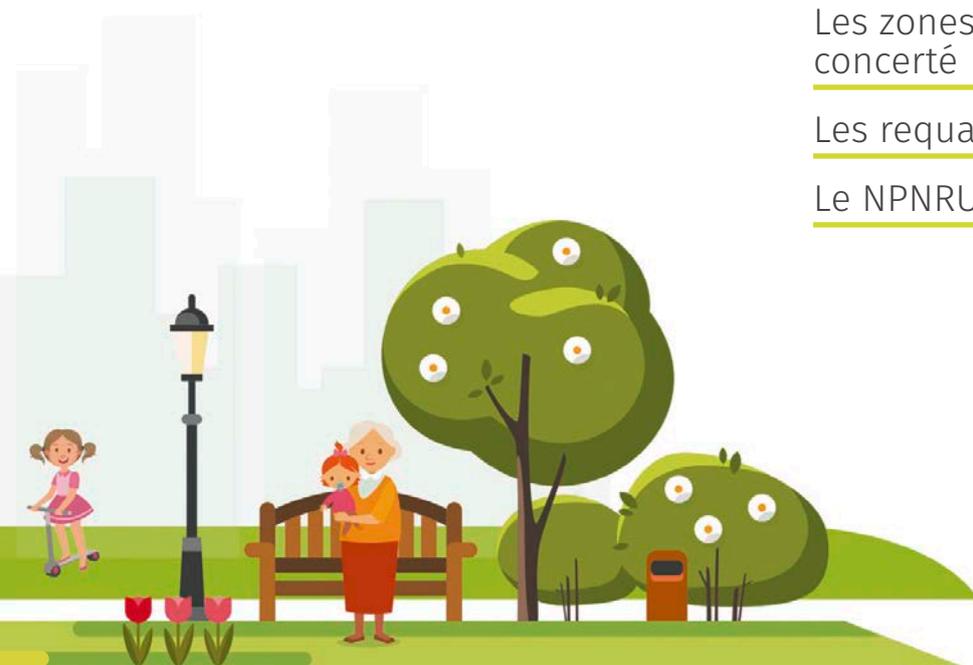
*Inspirer*  
*la ville de demain*





# L'aménagement urbain

Les zones d'aménagement concerté	12
Les requalifications	14
Le NPNRU du Mont-Mesly	15



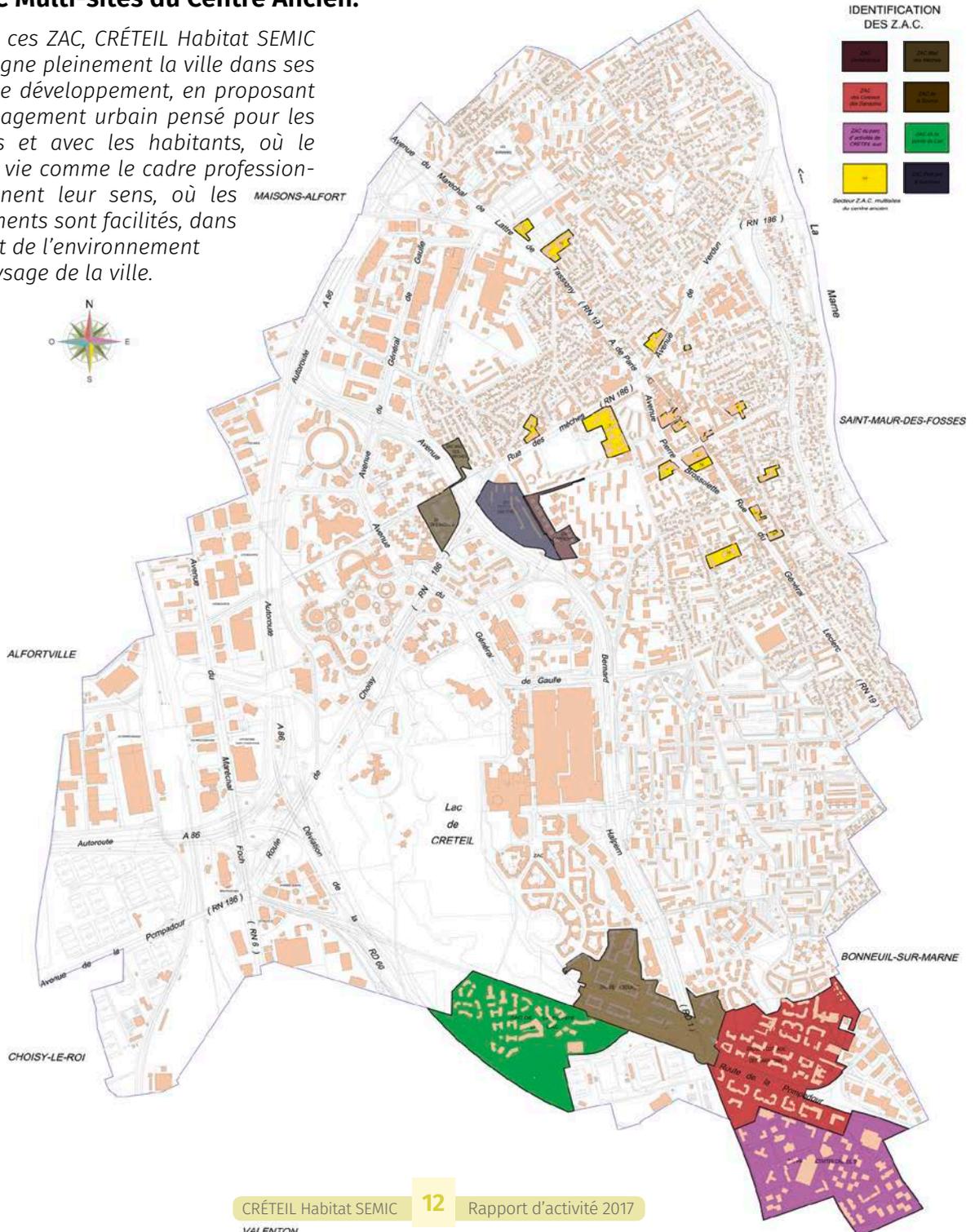


# Les zones d'aménagement concerté

Quatre ZAC sont en cours d'aménagement par CRÉTEIL Habitat SEMIC :

- La ZAC de la Pointe du Lac;
- La ZAC des Coteaux des Sarrazins;
- La ZAC du Parc d'Activités Créteil Sud (« Europarc »);
- La ZAC Multi-sites du Centre Ancien.

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





## Les Traités de Concession des opérations s'achèveront :

Le 26 décembre 2021 : GPV (Clinique du Mont-Mesly et PRU).

Le 21 décembre 2022 : ZAC de la Pointe du Lac.

Le 31 décembre 2022 : ZAC des Coteaux des Sarrazins.

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

Le 31 décembre 2029 : ZAC du Parc de technologie de Créteil Sud « Europarc ».

Le 31 décembre 2031 : ZAC Multi-sites du centre ancien.

## Un projet qui marque l'entrée de ville : un centre culturel ouvert sur la ville

En 2015, les réflexions menées par la ville de Créteil sur l'entrée de ville Sud que constitue le quartier de la Pointe du Lac avaient abouti à approuver l'extension du périmètre de la ZAC, lors du Conseil municipal du 9 octobre. Cette extension concerne l'aménagement d'un terrain en friche de 1,3 hectare, bordant le giratoire et le parc municipal des sports.

En 2016, l'accompagnement de la ville de Créteil par CRÉTEIL Habitat SEMIC a permis de conforter :

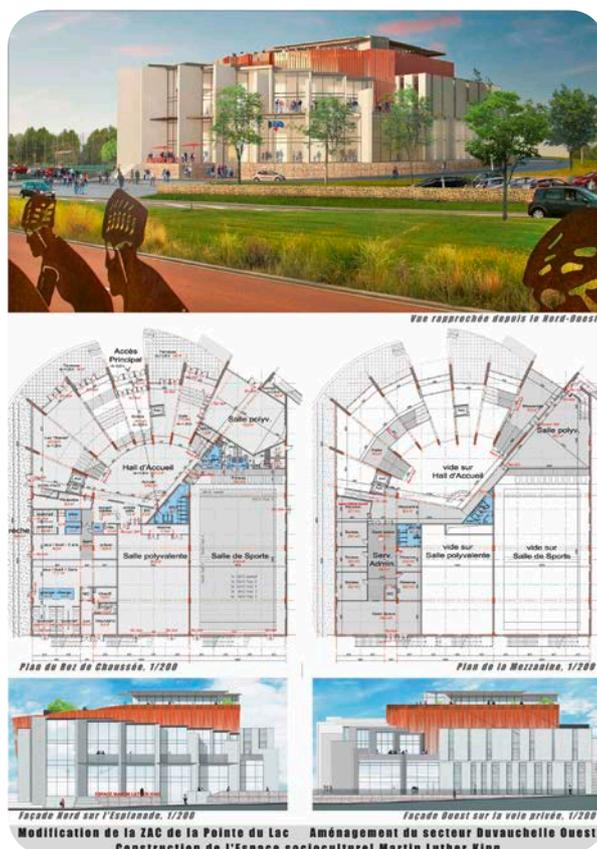
- La réalisation d'un espace socio-culturel quasi-équivalent à un Palais des Congrès;
- La création d'un parking public d'une soixantaine de places de stationnement;
- L'abandon de la construction d'un immeuble de bureaux d'environ 3 000 m<sup>2</sup>.

Les études poursuivies en 2017 ont abouti à :

- L'arrêt définitif des programmes publics : deux parkings distincts pour une centaine de places de stationnement;
- La signature d'une promesse de vente du foncier en date du 17 juillet 2017, assiette du futur espace socio-culturel;
- Le dépôt du permis de construire de l'équipement en date du 28 juillet 2017 complété en novembre 2017.

L'équipement évoqué ci-avant est soutenu par la fondation du protestantisme et porté par l'association Martin Luther King. Les activités s'organiseront en complément d'un auditorium d'environ 1 300 places.

Les travaux de viabilisation du site sont prévus au dernier semestre 2018 après la délivrance du permis de construire et la signature définitive de la vente du terrain.





# Les requalifications

## Le quartier de l'Échat

Les négociations engagées par CRÉTEIL Habitat SEMIC avec la société du Grand Paris ont abouti le 13 octobre 2014 à la cession du terrain et à la vente des droits à construire sur le lot Échat 32, alors aménagé en parking de surface.

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

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



## Le quartier du Palais

CRÉTEIL Habitat SEMIC poursuit sa mission de syndic de copropriété sur le centre commercial du Palais.





# Le NPNRU du Mont-Mesly



Consécutivement à la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, le nouveau programme national de renouvellement urbain (N.P.N.R.U.) a été lancé en juin 2014 pour 200 quartiers faisant partie des 1300 Quartiers Prioritaires de la Politique de la ville (les QPV) qui remplacent les 2500 quartiers en ZUS, ZRU, CUCS.

Trois périmètres de QPV sont situés sur Créteil, dont le secteur du Haut Mont-Mesly/Habette/Coteaux du sud. Sur ces périmètres CRÉTEIL Habitat SEMIC est partie prenante aux côtés de la ville.

Suite à la définition des quartiers prioritaires de la Politique de la ville, CRÉTEIL Habitat SEMIC et la ville de Créteil ont signé en juillet 2015, le contrat de ville intercommunal avec la Plaine Centrale - aujourd'hui Grand Paris Sud Est Avenir - et la ville de Bonneuil. La ville de Créteil et CRÉTEIL Habitat SEMIC portent aujourd'hui, pour ce quartier, un solide et ambitieux projet de rénovation urbaine.

En 2016, la ville de Créteil a poursuivi les négociations avec l'État et l'ANRU comme avec tous ses autres partenaires sur la base du dossier d'intention déposé à la DRIHL en novembre 2015.

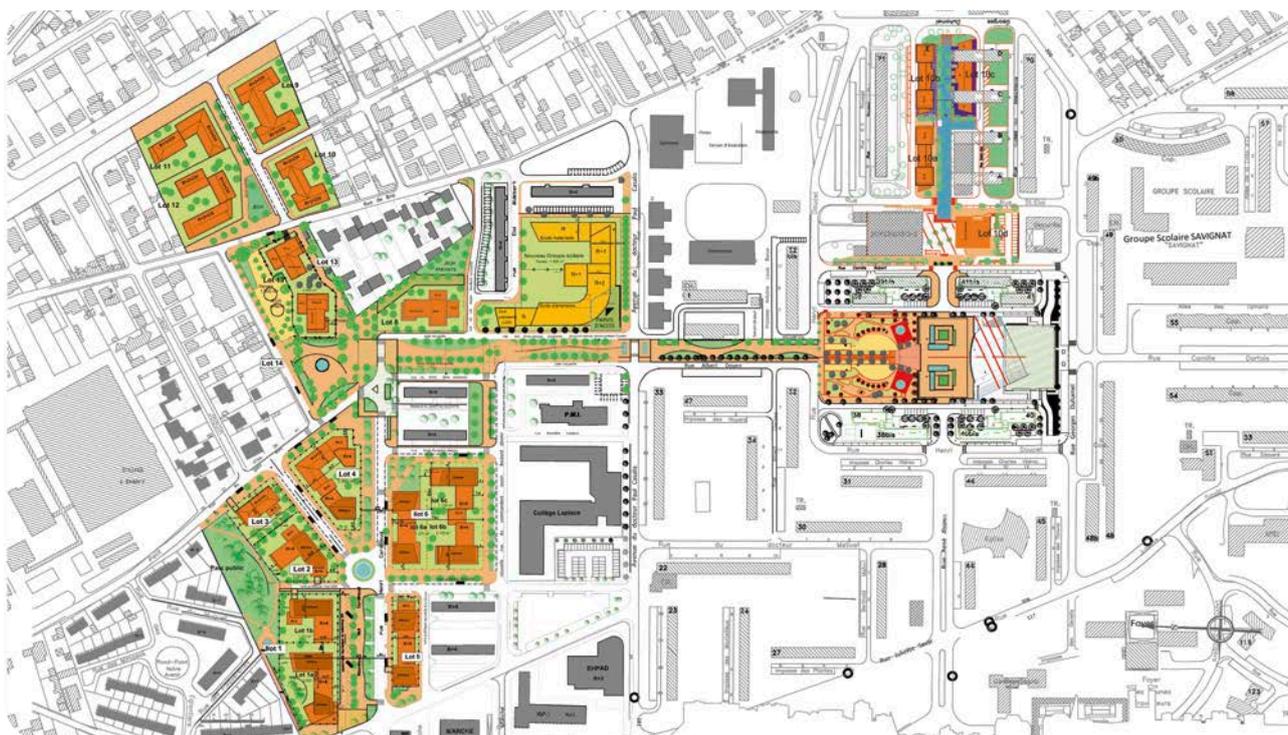
Après la présentation en comité national d'engagement ANRU le 26 mai 2016, les étapes les plus significatives du projet en 2017 ont été :

- La réunion publique du 21 mars 2017;
- La signature du protocole de préfiguration le 23 mars 2017;
- Une nouvelle réunion publique de concertation le 1<sup>er</sup> février 2018.

Ce projet ambitieux 845/1000 logements situés très majoritairement au nord de l'avenue Casalis correspondant à environ 60 000/70 000 m<sup>2</sup> de Surface de Plancher.



## Le projet urbain du haut Mont-Mesly





## Les démolitions portent sur un nombre total de 455 logements

### 381 logements sur 5 bâtiments CRÉTEIL Habitat SEMIC

- 158 logements sur 3 bâtiments démolis avant 2015 : Médéric, Blanchard et Martret;
- 58 logements sur 1 bâtiment démolé en septembre 2015 : Petit Bois;
- 112 logements : 1 bâtiment rue Cardinaud : démolition à venir;
- 53 logements : 1 bâtiment rue Joyen Boulard : démolition à venir - acquisition fin 2017.

### 74 logements sur 2 bâtiments VALOPHIS Habitat : démolitions à venir

- 74 logements sur 2 bâtiments : rue Barbusse et Joyen Boulard.

## Le relogement dans le cadre du NPNRU

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, CRÉTEIL Habitat SEMIC est donc devenu propriétaire de la résidence CARDINAUD. Dans le cadre du NPNRU, cet immeuble est voué à la démolition. Cette démolition va induire le relogement définitif des ménages concernés dès lors que le relogement des familles de la résidence Joyen Boulard sera effectué. En effet, l'état technique du bâtiment a conduit à prioriser le relogement des familles de Joyen Boulard.

Le cadre réglementaire, stipulé dans l'article 8 de la loi n°2014-173 du 21 février 2014, prévoit une stratégie de relogements et d'attribution, formalisée dans une convention de relogement.

CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est engagé à mettre en œuvre un processus de relogement de qualité, permettant de répondre au mieux, aux besoins et souhaits des ménages.

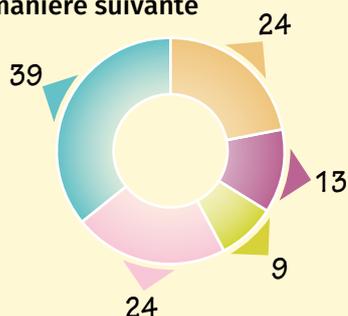
### La stratégie de relogement doit poursuivre trois objectifs principaux :

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

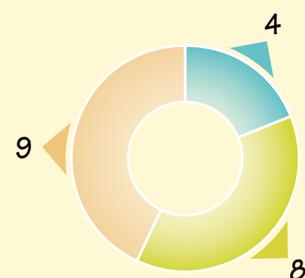
Pour avoir la meilleure connaissance possible des occupants et répondre aux objectifs imposés, CRÉTEIL Habitat SEMIC a engagé à l'automne 2017 un diagnostic social sur les 89 logements encore occupés, qui s'est achevé en fin d'année.

Ainsi, il ressort la nécessité de prévoir 109 relogements au total dont 21 décohabitations.

### Les besoins globaux se répartissent de la manière suivante



### La part des décohabitations laisse apparaître une forte proportion de petits logements



Pour faciliter la mise en œuvre de ce projet, CRÉTEIL Habitat SEMIC a acquis :

- l'immeuble Cardinaud de 112 logements évoqué ci-avant, en date du 21 décembre 2016 (avec jouissance des biens à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017), et
- le bâtiment de 53 logements sis au 2 rue Joyen Boulard, en date du 31 décembre 2017 (avec jouissance des biens à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018).



Les prochaines étapes consistent à mettre en place les conditions permettant l'engagement d'opérations de logements sur les secteurs Petit Bois et Martret, tout en conservant une vision globale des enjeux du projet.

Ces conditions sont principalement :

- La signature de la convention ANRU envisagée fin 2018 ;
- La création par le Grand Paris Sud Est Avenir d'une ZAC. Afin de faciliter son équilibre financier, cette ZAC sera proposée dans le cadre contractuel de l'ANRU 2. Elle reprendra l'ensemble des actions tendant à la rénovation de ce quartier ;
- La désignation par le Grand Paris Sud Est Avenir, après procédure de mise en concurrence, d'un aménageur pour cette même ZAC.

Sur le secteur Petit Bois, les programmes envisagés sont :

Lot 1a	Locatif social	60/70 logements
Lot 1b	Accession sociale	62 logements
Lot 2	Accession	65 logements
Lot 3	Locatif intermédiaire	20 logements
Lot 4	Accession	93 logements

Enfin, lors du Conseil municipal du 4 octobre 2017, la ville de Créteil a autorisé la vente par CRÉTEIL Habitat SEMIC à Foncière Logement, de l'emprise foncière permettant la réalisation du lot 3 du secteur Petit Bois indiqué ci-dessus.

À ce jour, CRÉTEIL Habitat SEMIC porte cette opération dans le cadre de la convention publique d'aménagement signée lors du Grand Projet de ville.



*Offrir un cadre harmonieux  
aux habitants*





# La production de logements et de locaux d'activité

La production de logements **20**

La production de logements  
spécifiques **21**

L'acquisition de locaux d'activité **23**





# La production de logements

## Les opérations à l'étude

### Ex gendarmerie

L'acquisition par CRÉTEIL Habitat SEMIC du foncier et de l'immeuble a été actée le 9 juillet 2015. Si dans un premier temps la réhabilitation a été écartée et l'option démolition retenue, la ville de Créteil a souhaité réinterroger la création de logements. À ce titre, les études menées par les services municipaux se poursuivent dans la perspective de transformer cet immeuble.

Le Conseil municipal du 26 juin 2017 a approuvé les objectifs et les modalités de la concertation préalable à la modification de la ZAC multi-sites du centre ancien pour y inclure cet immeuble. Le bilan de cette concertation devrait être approuvé lors d'un conseil municipal du premier semestre 2018.

L'engagement financier actuel de CRÉTEIL Habitat SEMIC avoisine 1000 K€ TTC.

### Secteurs Bobillot/Leclerc et Moreau

Ces deux secteurs ont été inclus dans la ZAC multi-sites centre ancien, dans le cadre d'un dossier création/réalisation entériné par le Conseil municipal, en date du 08/12/2013 pour le dossier de création, et du 29/06/2015 pour le dossier de réalisation.



Les fonciers jusqu'alors portés par l'EPFIF ont été acquis par CRÉTEIL Habitat SEMIC en date du 28 octobre 2015. Ces terrains se situent 123-129 rue du Général Leclerc dans le secteur Bobillot/Leclerc et 3-3 bis rue Estienne d'Orves dans le secteur Moreau.

L'opération Bobillot/Leclerc prévoit la réalisation d'un programme immobilier comprenant 115 logements en accession à la propriété et une surface commerciale de 181 m<sup>2</sup>. En 2016, CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivi les négociations qui avaient été, préalablement, engagées par les services de la ville de Créteil avec le promoteur Cogedim. La promesse de vente du foncier a été signée le 10 juin 2016. Le permis de construire a été déposé le 25 août 2016 et délivré le 12 janvier 2017. La vente du foncier a été signée en date du 15 décembre 2017.

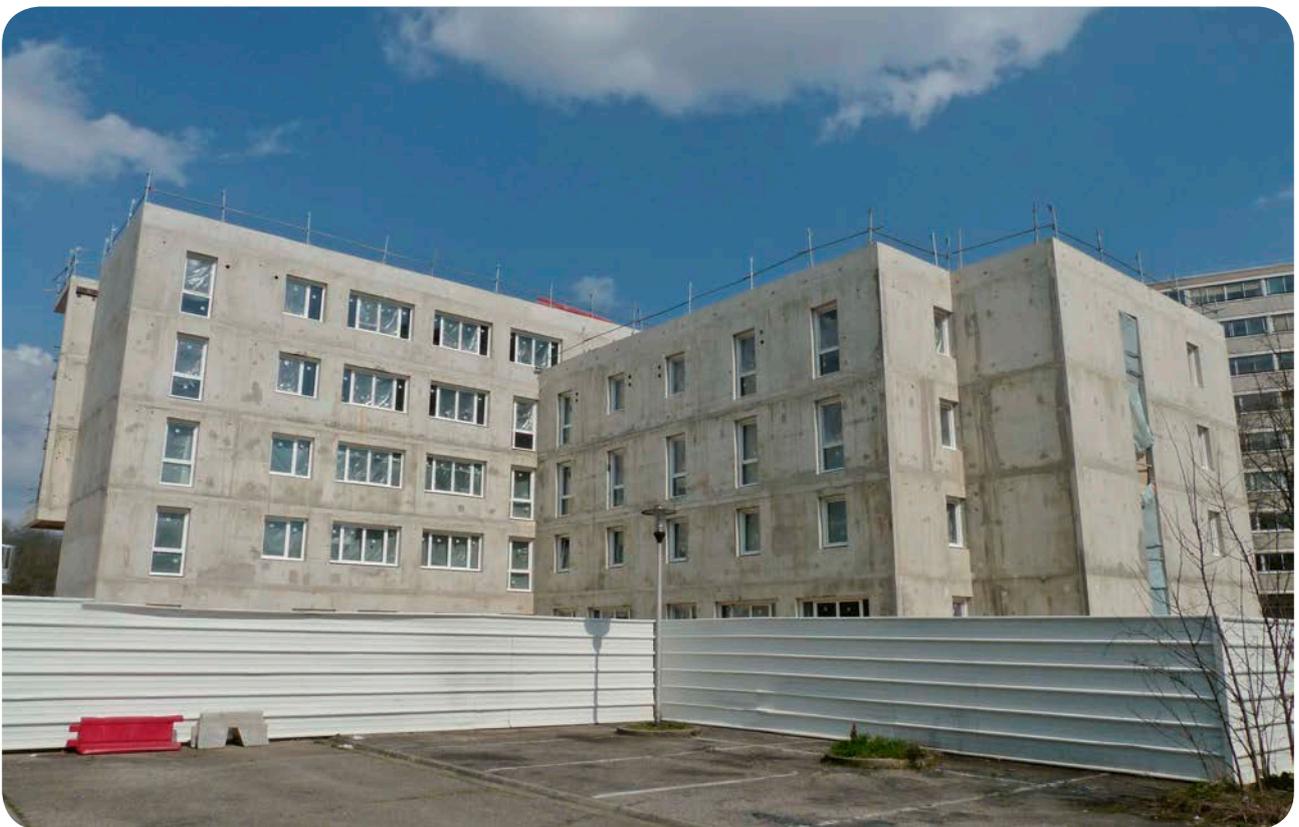




# La production de logements spécifiques

## Les opérations en construction

### Résidence pour étudiants(es) au Montaignut



**130 chambres** d'environ 18 m<sup>2</sup> chacune, un logement régisseur et des locaux communs (laverie, local à vélos,...)  
Opération en compte propre  
Architecte : **Alain Bourcier**  
Démarrage : **2 janvier 2017**  
Livraison prévue : **fin août 2018**

Les travaux ont démarré début janvier 2017. À fin 2017, la construction du bâtiment était au stade « clos couvert ». Ceux-ci se poursuivent aujourd'hui dans la perspective d'un achèvement fin août 2018.



## Rue Déménitroux

ZAC centre ancien

65 logements locatifs sociaux PLUS et PLAI

Opération en compte propre

Architecte : RVA

Démarrage : 15 mai 2017

Livraison : début 2019

Le bouclage du plan de financement ainsi que le choix définitif des entreprises après analyse de leurs offres ont permis un démarrage des travaux le 15 mai 2017.

La livraison initialement programmée pour fin 2018 est d'ores et déjà retardée au premier trimestre 2019. En effet, les difficultés techniques rencontrées en tout début de chantier lors de l'exécution des fondations ont retardé le chantier d'environ trois mois.



## La Cristolienne : une résidence accueillante pour personnes âgées



Le projet de la société ADIM Île-de-France associé à ABCD 94 a été retenu par le Conseil départemental du Val-de-Marne pour réaliser un EHPAD, dans l'enceinte de l'hôpital Albert Chenevier. Une autorisation d'exploiter a été accordée à l'établissement public local social ABCD 94.

Cet équipement a fait l'objet d'un permis de construire délivré le 19 janvier 2015.

CRÉTEIL Habitat OPH a acquis en état futur d'achèvement, cette résidence pour personnes âgées dépendantes afin de perpétuer la mission médico-sociale de l'hôpital Chenevier. L'établissement est composé de 78 lits en hébergement permanent, 12 lits pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et 10 lits d'accueil de jour.

Le contrat de vente en état futur d'achèvement, entre l'ADIM Île-de-France et CRÉTEIL Habitat SEMIC, a été signé le 8 mars 2016. Le contrat de bail en état futur d'achèvement, entre ABCD 94 et CRÉTEIL Habitat SEMIC, a été signé le 29 juillet 2016.

Les travaux, débutés en mai 2016, se sont déroulés conformément au planning initial. La livraison de ce nouvel équipement s'est effectuée le 10 janvier 2018. Les premiers résidents ont été accueillis fin janvier 2018.

Fin 2017, la signature d'un protocole d'accord entre tous les intervenants a permis de statuer définitivement sur l'accès à l'équipement. Celui-ci s'effectuera depuis l'avenue du chemin de Mesly et les travaux correspondants doivent s'achever fin juin 2018.





# L'acquisition de locaux d'activité

## Les opérations en cours

### Lot 7 ext de la Zac Coteaux des Sarrazins

Acquisition en VEFA des rez-de-chaussée de la résidence. Pour ce qui concerne le dernier lot de la ZAC, la livraison par le promoteur Saferim-SCI Le Clos Fontaine était prévue en novembre 2016. Les retards d'exécution n'ont pas permis la livraison simultanée des logements aux propriétaires individuels et des locaux acquis en VEFA par CRÉTEIL Habitat SEMIC.

Si les livraisons des logements se sont échelonnées de décembre 2016 à juin 2017, la livraison des locaux à CRÉTEIL Habitat SEMIC n'a pu s'effectuer que le 13 décembre 2017. Celle-ci a été délicate à tel point qu'il subsistait encore le jour de la livraison des réserves majeures relatives à la sécurité incendie et que le représentant du promoteur faisait état de sa défaillance à les lever.

Toutefois, malgré ces conditions particulières, CRÉTEIL Habitat SEMIC a pris possession des locaux en leur état d'achèvement.

**Pour mémoire ces locaux sont :**

- Une partie des rez-de-chaussée, donnant sur la fontaine, destinée aux 2 locaux commerciaux ou d'activité sur 342 m<sup>2</sup> (locaux bruts);
- Un volume bâti situé au Sud de l'opération, qui recevra la maison de la convivialité du quartier (aménagée) et un local qui est programmé comme devant être mis à disposition de la Propreté urbaine (brut).

*La levée des réserves techniques et administratives devrait permettre la livraison fin du premier semestre 2018 à la ville de Créteil des 2 locaux du volume bâti situés au sud de l'opération.*





*Améliorer la performance  
énergétique, la sécurité,  
le confort et la qualité de vie*



# Les réhabilitations et l'amélioration du patrimoine

Les réhabilitations	26
L'amélioration du patrimoine	30
Soutenir l'emploi local	33





# Les réhabilitations

## Un Nouvel Horizon pour le Mont-Mesly et Chéret

Après l'acquisition en 2010, par CRÉTEIL Habitat OPH du patrimoine ICADE, une vaste opération de réhabilitation thermique a été engagée dès 2011. Il s'agissait principalement de lutter contre la précarité énergétique. À ce titre, d'importants travaux ont été réalisés :

### Les travaux à l'intérieur des logements

Une première tranche de gros travaux a été entreprise entre 2011 et 2013 (remplacement des fenêtres par des fenêtres double-vitrage sur 1200 logements, mise en place de ventilations mécaniques dans tous les logements, remplacement de 1078 chauffe-bains, et divers travaux de mise en sécurité).

Le 29 juin 2015, la seconde tranche de ce programme de travaux a débuté par le remplacement de 1100 chauffe-bains et la réalisation d'interventions sur la ventilation des 1482 logements restants.

Cette seconde tranche s'est déroulée tout au long de l'année 2016 et s'est achevée en avril 2017.



Résidence ÉDOUARD MANET

### Les travaux sur le bâti

À partir de 2013, CRÉTEIL Habitat SEMIC a étudié une nouvelle phase d'interventions s'échelonnant sur trois ans et portant sur la rénovation thermique de 60 bâtiments et 2558 logements :

- Reprise d'étanchéité et isolation des toitures terrasse;
- Pose de garde-corps en terrasse;
- Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE);
- Embellissement des façades en conservant une singularité par bâtiment tout en livrant une lecture architecturale globale cohérente.



Résidence DELAUNAY

### Durant l'année 2017, la réhabilitation thermique a poursuivi sa phase opérationnelle.

Le suivi thermographique de la réhabilitation par le bureau d'études Agotherm, permet d'analyser l'impact positif des travaux en termes de déperdition de chaleur. Une baisse de plus d'environ 50% des déperditions thermiques est attendue à l'issue des travaux.

## Au terme de l'année 2017, un total de 50 bâtiments a été livré, il s'agit des résidences suivantes :

- **Le 6 février 2017**  
Résidence MAILLOL – Bâtiment n°84 (4 rue Aristide MAILLOL).
- **Le 13 février 2017**  
Résidence GUYNEMER – Bâtiment n°63 (2-4 rue Georges GUYNEMER);  
Résidence THOMAS – Bâtiment n°65 (1-3 rue Albert THOMAS).
- **Le 3 mars 2017**  
Résidence SAVAR – Bâtiment n°62 (112-114 rue Juliette SAVAR).
- **Le 7 avril 2017**  
Résidence PERRAULT – Bâtiment n°76 (7 rue Claude PERRAULT);  
Résidence PERRAULT – Bâtiment n°77 (9 rue Claude PERRAULT);  
Résidence SEURAT – Bâtiment n°112 (1 rue Georges SEURAT);  
Résidence D'INDY – Bâtiment n°124 (4 rue Vincent d'INDY).
- **Le 10 mai 2017**  
Résidence CASALIS – Bâtiment n°33 (49-57 rue Paul CASALIS);  
Résidence PINEL – Bâtiment n°113 (11 rue du Docteur PINEL).
- **Le 31 juillet 2017**  
Résidence METIVET – Bâtiment n°30 (1-9 rue du Docteur METIVET);  
Résidence D'INDY – Bâtiment n°123 (2 rue Vincent d'INDY).
- **Le 19 septembre 2017**  
Résidence MAHN – Bâtiment n°28 (1-5 rue Berthold MAHN).
- **Le 18 octobre 2017**  
Résidence PLANTES – Bâtiment n°27 (2-8 impasse des PLANTES);  
Résidence MERMOZ – Bâtiment n°64 (3 rue Jean MERMOZ);  
Résidence CASALIS – Bâtiment n°98 (83-89 av. du Docteur Paul CASALIS);  
Résidence PINEL – Bâtiment n°114 (15 rue du Docteur PINEL).
- **Le 8 novembre 2017**  
Résidence VILDRAC – Bâtiment n°31 (2-6 impasse Charles VILDRAC).

Sur toutes ces résidences, CRÉTEIL Habitat SEMIC a mis en place une contribution des locataires au partage des économies, dite « 3<sup>e</sup> ligne de quittance » qui sera compensée par les économies d'énergie générées.

En 2017, les travaux se sont achevés sur 18 bâtiments représentant 758 logements.

Il reste 10 immeubles à terminer en 2018 pour 537 logements.  
L'avancement global du chantier est de plus de 95%.

## Les prévisions de livraison en 2018 sont :

- **Février 2018**  
Résidence CASALIS – Bâtiment n°104 (70-74 av. du Docteur Paul CASALIS);  
Résidence CASALIS – Bâtiment n°107 (84-90 av. du Docteur Paul CASALIS).
- **Avril 2018**  
Résidence PINGOT – Bâtiment n° B (1-9 rue Madeleine PINGOT);  
Résidence PLUMERETTE – Bâtiment n°61 (9 rue de la PLUMERETTE);  
Résidence FRANCK – Bâtiment n°119 (2 rue César FRANCK).
- **Mai 2018**  
Résidence PORTE DINER – Bâtiment n° A (30-44 rue du PORTE DINER),  
Résidence METIVET – Bâtiment n°22 (2-10 rue du Docteur METIVET),  
Résidence VUILLARD – Bâtiment n°51 (1 rue Edouard VUILLARD),
- **Septembre 2018**  
Résidence KENNEDY – Bâtiment n° 105 (5-11 boulevard John KENNEDY);  
Résidence CEZANNE – Bâtiment n°106 (2-6 rue Paul CEZANNE).

Enfin, très fortement soutenu par le Grand Paris Sud Est Avenir durant toute l'année 2017, CRÉTEIL Habitat SEMIC a obtenu, le 21 novembre 2017, un accord du FEDER pour une subvention européenne d'un montant de 1,7 Million d'€.



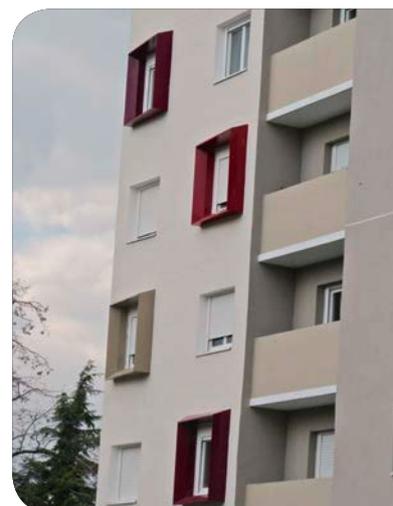
Résidence MAILLOL



Résidence CASALIS



Résidence PINGOT



Résidence VUILLARD

## Résidence La Habette

### Interventions en façades

La progression de la réhabilitation thermique du Mont-Mesly, tout comme le constat de l'état technique de certaines façades de la résidence La Habette, a permis d'évaluer puis de conforter courant 2017, la nécessité pour CRÉTEIL Habitat SEMIC de programmer le ravalement de ce patrimoine.

Les études de fin 2017 - aussi bien architecturales que techniques - ont abouti à orienter la nature des ravalements à mettre en œuvre, vers des traitements techniques adaptés, différenciés et distincts par façade.

La poursuite du projet s'étalera jusqu'au troisième trimestre 2018. Il s'agira d'être en mesure de commencer en septembre des travaux qui doivent s'échelonner sur environ deux années.

L'investissement est évalué à 2,8 Millions d'€.



## Résidence Paul-François AVET

### Réhabilitation thermique

La Résidence Paul-François Avet comporte 58 logements répartis en 2 immeubles situés au 27 de la rue éponyme (39 logements) et au 43 bis (19 logements).

Elle est identifiée comme la plus énergivore du patrimoine de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'agissant du chauffage collectif (classement « E »).

C'est pour ces raisons que CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est engagé fin 2017 dans la programmation d'une réhabilitation thermique évaluée à hauteur de 1460 k€.

Celle-ci consistera principalement à réaliser une isolation par l'extérieur, à effectuer la réfection des étanchéités des terrasses ainsi qu'à améliorer la ventilation des logements.

Le financement de cette opération se composera principalement de prêts Caisse des dépôts et consignations de natures différentes : prêt haut de bilan bonifié - écoprêt - prêt amélioration.

La participation des locataires sera sollicitée par la mise en place d'une « 3<sup>e</sup> ligne de quittance » relative à la contribution des locataires au partage des économies. Cette 3<sup>e</sup> ligne de quittance sera largement compensée par les économies d'énergie attendues.

Le choix du maître d'œuvre a été effectué en novembre 2017. Le déroulement du montage financier de l'opération ainsi que celui des études techniques devraient permettre l'engagement des travaux en 2018.



## Résidence autonomie MARIVAUX

### Réhabilitation

Propriété de CRÉTEIL Habitat SEMIC, la résidence autonomie MARIVAUX se compose de 77 studios et de 3 chambres d'hôtes. Elle est entièrement gérée par le CCAS de la ville de Créteil.

Un dossier de réponse à l'appel à projets CNSA/CNAV (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie/ Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) a été déposé, en date du 26 juin 2017, conjointement par la ville de Créteil et CRÉTEIL Habitat SEMIC.

Une présentation du projet s'est déroulée fin août.

Un accord sur le programme et sur une subvention d'un montant de 400 K€ a été obtenu le 16 octobre 2017.

Un accord sur un prêt CNAV sur 20 ans à taux 0 % d'un montant de 884 588 € a été obtenu le 21 janvier 2018.

Le programme initial de travaux présenté en juin 2017 a été complété par la programmation suivante :

- Intervention esthétique en façades. Il s'agit plus particulièrement ici de répondre au souhait d'exemplarité et d'image exprimé par les représentants de la CNAV;
- Prestations techniques nécessaires à l'atteinte du classement thermique « C » (performance d'origine classement E - Isolation en sous-sol, remplacement des robinets thermostatiques, etc...);
- Prestations jugées nécessaires par le CCAS : remplacement des radiateurs et des WC existants.

À ce jour, le montant d'investissement du programme complété est évalué à 1924 k€ TTC.



## Résidence Falkirk



La réhabilitation de la résidence Falkirk, ensemble de 84 logements a été engagée le 1<sup>er</sup> février 2017 selon le programme de travaux suivant :

- Ravalement des façades;
- Remplacement de l'étanchéité des toitures terrasses techniques ou privées;
- Mise en place des garde-corps réglementaires en périphérie des terrasses techniques.

La réhabilitation extérieure de la résidence Falkirk présentait à fin 2017 un avancement de 75 %.

Le coût global des travaux financés par CRÉTEIL Habitat SEMIC s'élève à 590 K€ TTC.





# L'amélioration du patrimoine



## Les travaux de gros entretien et les composants

Le niveau de confort et la qualité des résidences du patrimoine représentent des objectifs permanents pour CRÉTEIL Habitat SEMIC qui a mobilisé un montant de **2,78 M€ en 2017**, au titre des travaux d'entretien et de maintenance.

Les actions ci-dessous représentent **1,87 M€ de composants** :

- Les remplacements des chaudières;
- La sécurisation des accès en terrasse;
- Le remplacement des tableaux électriques des logements des Résidences Montaigut, Bordières 3;
- La création de locaux pour le tri sélectif;
- L'adaptation des logements aux handicaps des locataires : pour 338 K€ à comparer à 255 K€ en 2016.

## L'entretien courant

Les dépenses pour les petites réparations et l'entretien courant des résidences se sont élevées à **2,89 M€**.

## Les travaux de régie

CRÉTEIL Habitat SEMIC dispose d'une régie de travaux. Elle permet d'assurer des actions rapides et fiables pour de petites interventions de maintenance sur l'ensemble du patrimoine.

Elle intervient pour tous les travaux d'entretien courant sur les parties communes (électricité et serrurerie notamment), dans les immeubles du patrimoine comme dans les résidences en copropriété ou encore au siège de CRÉTEIL Habitat SEMIC.

En 2017, près de 2200 interventions ont été prises en charge par l'équipe. 68% de ces interventions ont été réalisées dans les 24 heures (à comparer au taux de 55% constaté en 2016).

## Les travaux de remise en état des logements

L'amélioration de la qualité de service passe aussi par la mise en place d'un référentiel à l'entrée dans les lieux pour garantir, au futur locataire, le bon fonctionnement des équipements et son emménagement dans un logement conforme.

Ainsi, les logements bénéficient de travaux de mise à niveau ou de remise en état, avant leur relocation. En 2017, 611 logements ont bénéficié d'une remise en état avant relocation, pour un montant global de 2,614 M€, soit un coût au logement de 4 271€.

L'organisation mise en place à fin 2017 répond à la loi ALUR et à la mise à disposition de chaque futur locataire d'un Dossier Technique du Logement : diagnostics obligatoires.

En complément des obligations réglementaires, CRÉTEIL Habitat SEMIC assure systématiquement les prestations de contrôle des installations gaz et électrique (dont le détecteur et avertisseur autonome de fumée), les prestations nécessaires de nettoyage et d'hygiène.



## S'engager dans l'accompagnement des anciens

En 2017, la CNAV a alloué à CRÉTEIL Habitat SEMIC une subvention de 280 K€ pour la réalisation de travaux d'aménagement dans les logements selon les besoins des locataires autonomes bénéficiant de l'Allocation Vieillesse. Ainsi, 78 logements ont été équipés de bacs à douche sur l'année 2017.

Par ailleurs, 9 logements ont également été aménagés à destination de locataires non retraités et en situation de handicap.



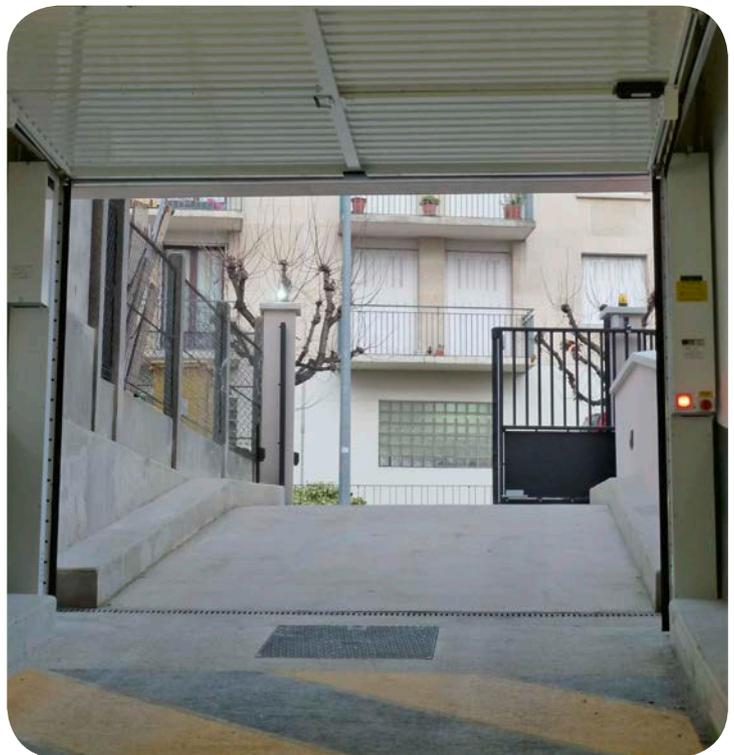
## S'engager pour améliorer le contrôle d'accès



Courant 2017, se sont achevées, pour l'ensemble du patrimoine CRÉTEIL Habitat SEMIC, les enquêtes de recensement et les mises à jour des badges d'accès aux immeubles et des télécommandes parkings.

Ces actions poursuivent la politique de modernisation des équipements mise en place depuis mi-2015.

À fin 2017, l'amélioration du contrôle d'accès était effective sur 55 résidences. En tout début 2018, 19 résidences en copropriété compléteront ce patrimoine. À ce stade, seules les résidences Côte d'Or et Coteaux du Sud seront à raccorder courant 2018.





# Soutenir l'emploi local

## L'insertion par l'emploi

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

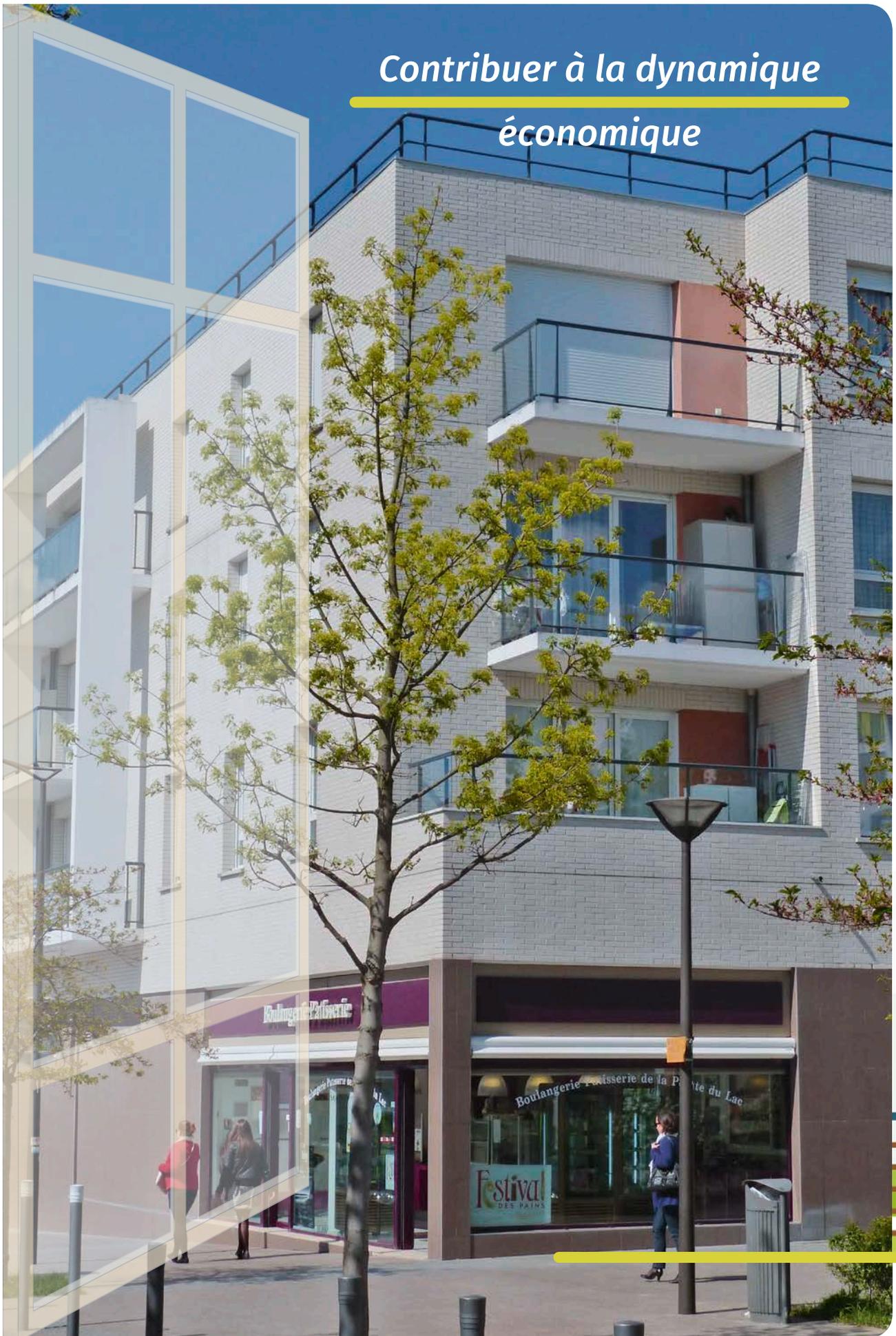
Autant que faire se peut, des clauses sociales sont intégrées dans les marchés. Ainsi, ces clauses particulières permettent à CRÉTEIL Habitat SEMIC d'inclure dans ses appels d'offres, des heures d'insertion pour des personnes éloignées de l'emploi. Il s'agit ainsi de réserver une partie des heures de main-d'œuvre à l'embauche de ces profils.

En 2017, ces emplois ont notamment été pourvus sur les chantiers de la réhabilitation thermique du Mont-Mesly, sur le programme de construction de 65 logements « Déménitroux », et sur la construction de la résidence étudiante de 130 logements dans le quartier du Montaigut.

**Près de 3500 heures ont été effectuées en 2017, représentant plus de deux postes en équivalent temps plein, soit 1000 heures supplémentaires par rapport à l'année précédente.**



## Contribuer à la dynamique économique





# La gestion des copropriétés, des commerces et des locaux d'activité

Les missions de syndic **36**

Les locaux d'activité  
et les commerces **39**





# Les missions de syndic



CRÉTEIL Habitat SEMIC en qualité de syndic gère 23 copropriétés de logements, 11 associations foncières urbaines libres, une association syndicale libre composée de 5000 logements, et 9 copropriétés de locaux d'activités.

À la fin de l'exercice 2017, on compte 365 copropriétaires répartis sur 24 résidences dont 23 sont gérées par CRÉTEIL Habitat SEMIC, ce qui représente un patrimoine de 2342 lots principaux.

En 2017, l'activité de syndic a généré 660 K€ au titre des honoraires perçus.

Le volume global des charges gérées (copropriétés et AFUL) s'est élevé à 11,74 M€ en 2017 (10,97 M€ en 2016), dont 7,90 M€ pour la quote-part de CRÉTEIL Habitat SEMIC.

## Les missions de syndic de logements

	CRÉATION	NOMBRE DE LOGEMENTS	COPROS PERS PHYSIQUES	TAUX DE VENTE
HALAGE NON GÉRÉE	1996	62	36	58%
ORBIGNY	1999	110	52	47%
DU BELLAY	2000	14	14	100%
LES BORDIÈRES 3	2002	204	15	7%
L'ORMETTEAU	2002	65	28	43%
PORT M	2002	72	8	11%
DUPEYROUX	2009	63	13	21%
L'EAU VIVE	2008	83	18	22%
LES CORBIÈRES	2008	64	9	14%
VERDUN	2009	79	21	27%
JEAN MATHEY	2008	51	12	24%
LES PORTES DU VILLAGE	2008	104	23	22%
LES NYMPHÉAS	2009	77	13	17%
LES ABYMES	2009	142	19	13%
MONTAIGUT	2010	197	22	11%
CHAMPEVAL	2013	89	8	9%
SQUARE MARTINEZ	2011	183	7	4%
LACHARRIÈRE	2012	71	9	13%
LE COLOMBIER	2013	61	5	8%
LE QUAI DU PORT	2013	178	13	7%
FALKIRK	2013	84	5	6%
CHARPY	2014	85	2	2%
MICHELET	2014	140	8	6%
SARDANE	2017	64	5	8%
<b>TOTAL : 2342</b>		<b>TOTAL : 365</b>	<b>15%</b>	



## Les missions de syndic d'activité et commerces

	CRÉATION
PARVIS SAINT-CHRISTOPHE	1996
COTEAUX DU SUD	1999
ÉCHAT 31	2000
CENTRE COMMERCIAL DU PALAIS	2002
LES RÉFUGNIKS	2002
CENTRE COMMERCIAL DE L'ÉCHAT	2002
EUGÈNE DUPUIS	2009
LES CHOUX	2017
4 rue D'ESTIENNE D'ORVES	2017

Le montant global des charges appelé par le syndic s'est élevé à 580 K€ (518 K€ en 2016).

Le montant global des honoraires perçu par CRÉTEIL Habitat en sa qualité de syndic s'est élevé à 80 K€ pour l'année 2017.

## Les missions de syndic AFUL

	CREATION
LES PORTES DU VILLAGE	1996
BROSSOLETTE	1997
VERDUN	1997
ACTI CITÉ	1998
LA TOISON D'OR	1999
MICHELET	2000
LES NYMPHÉAS	2000
LES SARMENTS	2000
PORT M	2009
33 BILLOTTE	2014
FALKIRK - ÎLOT 7	2014

Le montant global des charges appelé par le syndic s'est élevé à 235 K€ (226 K€ en 2016).

Le montant global des honoraires perçu par CRÉTEIL Habitat en sa qualité de syndic s'est élevé à 37 K€ pour l'année 2017.

## La gestion d'une ASL (Association Syndicale Libre)

Depuis 2010, le Directeur général de CRÉTEIL Habitat SEMIC assure la présidence et la gestion de l'ASMM (Association Syndicale du Mont-Mesly), l'une des plus importantes de France (5000 logements dont 2700 appartenant à CRÉTEIL Habitat SEMIC).

Des économies ont pu être réalisées grâce à la baisse substantielle des charges de chauffage qui représentent 90 % des dépenses.



Cela a été rendu possible grâce aux efforts conjoints de la ville et de CRÉTEIL Habitat SEMIC portant sur :

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

### Tableau de charges de l'ASL

	Total Charges Générales	Total Charges Chauffage	Total Dépenses ASL		
<b>2009</b>	648 206,03 €	5 371 458,92 €	6 019 664,95 €		
<b>2010</b>	634 858,41 €	5 077 532,82 €	5 712 391,23 €		
<b>2011</b>	691 868,27 €	4 792 557,67 €	5 484 425,94 €		
<b>2012</b>	558 558,28 €	4 839 763,97 €	5 398 322,25 €	<b>Évolution Charges Chauffage</b>	<b>Évolution Dépenses ASL</b>
<b>2013</b>	651 713,51 €	4 848 861,21 €	5 432 421,33 €		
<b>2014</b>	651 713,51 €	3 952 733,15 €	4 604 446,66 €	<b>-38,93 %</b>	<b>-33,74 %</b>
<b>2015</b>	696 237,60 €	3 836 933,78 €	4 533 171,38 €		
<b>2016</b>	711 870,62 €	3 628 346,63 €	4 340 217,25 €		
<b>2017</b>	708 643,13 €	3 280 072,18 €	3 988 706,36 €		

Le montant global des honoraires perçu par CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est élevé à 187,70 K€ HT pour l'année 2017. Entre 2009 et 2016, ce sont 32,45 % d'économies sur les charges globales qui ont pu être réalisées et 28 % sur les charges de chauffage.





# Les locaux d'activité et les commerces

CRÉTEIL Habitat SEMIC contribue à l'attractivité économique de la ville en proposant une offre variée de locaux d'activité ou de commerces, à la vente comme à la location, qu'ils soient situés en pépinière, 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.

Ainsi, la résidence Christophe Colomb livrée fin 2015 à la Pointe du lac, dispose d'une surface commerciale de 246 m<sup>2</sup> en rez-de-chaussée.

Au 31 décembre 2017, le patrimoine de locaux et de commerces est le suivant :

- 100 locaux d'activité;
- 1 immeuble de bureaux situé dans le centre ancien (3700 m<sup>2</sup>);
- 1 immeuble de bureaux situé dans la ZAC Europarc (3600 m<sup>2</sup>);
- 1 pépinière d'entreprises;
- 1 hôtel d'entreprises.



## *Un patrimoine riche et varié*





# L'évolution du patrimoine

Le patrimoine

42





# Le patrimoine



Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, le patrimoine de CRÉTEIL Habitat SEMIC comptait :

- **8 628 logements** dont 25 équivalents aux logements au titre du Foyer d'Accueil Médicalisé pour Autistes situés dans le quartier de la Pointe du Lac et gérés par l'Association APOGEI (Association Parentale d'Organisation et de Gestion d'Établissements pour Personnes Handicapées Mentales du Val de Marne);
- 3 Résidences pour personnes âgées;
- 4 390 parkings.



## Politique de vente de logements

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

- Être locataire occupant de son logement;
- Être titulaire d'un bail CRÉTEIL Habitat SEMIC depuis au moins 5 ans sans interruption;
- Les acquéreurs s'engagent à occuper personnellement les logements acquis ou, à défaut, ils devront le louer au montant du dernier loyer qui était pratiqué par le bailleur et en apporter la preuve, obligation maintenue pour 5 ans;
- De ne pas avoir de dettes locatives ni de procédures contentieuses en cours.

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



En 2017 : 11 logements ont été vendus pour un montant total de 1818K€ soit une moyenne de 165K€ par appartement.

Ces ventes se répartissent de la manière suivante :

- La Sardane : 4
- Quai du Port : 1
- Falkirk : 1
- Champeval : 1
- Dupeyroux : 1
- Ormetteau : 1
- Bordières III : 2

Au 31 décembre 2017, au terme des ventes, le patrimoine représente donc un total de 8729 logements.

## Actualités 2017

- Le règlement de copropriété de la résidence Robert SCHUMAN (Coteaux du Sud) a été signé le 30 novembre 2017;
- **8 promesses de vente** à ce jour, devraient amener autant d'actes de vente en début d'année 2018.

De nouvelles campagnes d'information ont été conduites auprès des résidences suivantes :

- Dupeyroux le 1<sup>er</sup> mars 2017;
- Les Nymphéas le 4 avril 2017;
- Le Montaigut le 5 mai 2017;
- Michelet le 5 mai 2017;
- Le Halage le 5 octobre 2017;
- Corbières le 5 octobre 2017;
- La Sardane le 11 octobre 2017.

Il est à noter que ces ventes ont été réalisées sur le seul patrimoine historique de CRÉTEIL Habitat SEMIC puisque les ventes sur le patrimoine acquis de CRÉTEIL Habitat OPH ne reprendront qu'en 2018.



**Accompagner les locataires  
tout au long  
de leur parcours résidentiel**





# La gestion locative

La vie locative

46





# La vie locative



## Locataires partis en 2017

### Taux de rotation – Nombre de congés

Le taux de rotation de CRÉTEIL Habitat SEMIC atteint, en 2017, un niveau de **6,5%** constituant ainsi le taux le plus élevé de ces 5 dernières années.

### Relocation des logements vacants

Le délai de relocation moyen est de 2 mois et 10 jours soit un délai similaire à 2015, ce qui représente un délai quasi identique malgré le raccourcissement du délai de préavis.

### Taux de vacance physique au 31 décembre 2017

151 logements étaient vacants au 31 décembre 2017, soit un taux de vacance physique de **1,79%** en baisse de **22%**.

### Vacance financière

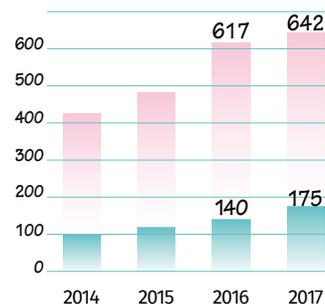
La perte annuelle de loyer résultant de cette vacance s'élève à **769 K€** en 2017, contre **896 K€** en 2016.

## Locataires entrés en 2017

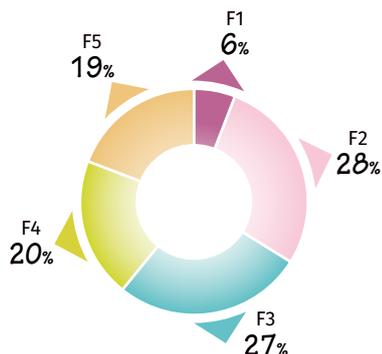
642 logements ont été attribués en 2017 contre 617 logements en 2016, ce qui correspond à une augmentation de 4% par rapport à 2016.

### Les mutations au sein même du patrimoine

Les mutations internes représentent 27% des attributions soit **175 logements en 2017**, ce qui démontre une démarche volontariste de CRÉTEIL Habitat SEMIC pour répondre au mieux aux attentes des familles. Il s'agit bien souvent de reloger dans un logement plus petit, les familles dont les enfants ont quitté le domicile, le logement étant devenu trop grand et le loyer trop élevé.



## Typologie des logements attribués



Les attributions de grands logements de type F5 représentent 6% du volume global donc un taux de rotation relativement bas alors que dans le même temps, on observe une demande très forte sur cette typologie de logements.

À l'inverse, 48% des attributions correspondent à des logements de type F1 et F2.

Quant au logement de type F3, il représente 27% des attributions et reste le logement standard.

## Composition familiale des attributaires

En 2017, 52% des attributions concernent des familles avec enfants alors que la proportion des petits logements attribués est toujours majoritaire.

En parallèle, on constate que 19% des attributions faites aux familles concernent des familles monoparentales. C'est une tendance constante depuis 4 ans.

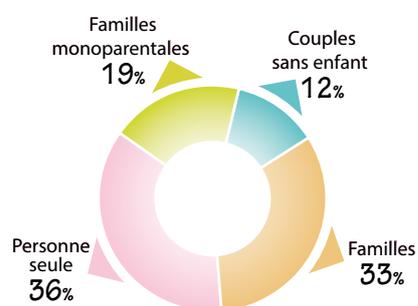
Il faut par ailleurs noter que les demandes de logements formulées par les familles monoparentales concernent, en général, des logements plus petits.

Ce qui change en revanche dans le même temps, c'est la composition de ces familles monoparentales.

Elles étaient en moyenne composées d'1 enfant depuis plusieurs années. En 2017, 44% d'entre elles ont au moins 2 enfants et 14% ont 3 enfants et plus.

Enfin, l'âge moyen des locataires de cette catégorie de foyer, est de plus en plus jeune.

L'ensemble de ces facteurs conjugués nous incite à accompagner encore mieux ces locataires qui sont bien souvent fragilisés.



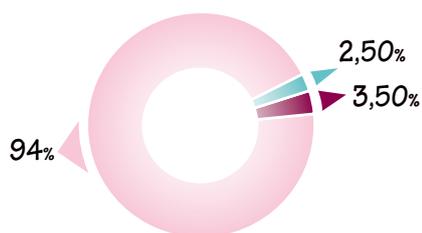
En conclusion, cette année nous avons accueilli 925 nouveaux locataires au sein de notre parc avec 665 enfants, soit 1590 nouveaux visages au sein de notre parc locatif.



## Les niveaux de ressources

	2017	2016
Sup plafonds	1,60 %	3,57 %
N'excedent pas les plafonds	8,50 %	9,56 %
N'excedent pas 80 % des plafonds	15,30 %	15,72 %
N'excedent pas 60 % des plafonds	74,60 %	71,15 %

Environ 75% des logements ont été attribués à des ménages dont des revenus n'excèdent pas 60% des plafonds PLA, en nette progression par rapport aux 6 dernières années. Parmi ces attributions, 55% d'entre eux ont même des ressources inférieures de + de 30% aux plafonds PLAI, ils rentrent donc dans le cadre des critères des accords collectifs.



### Une population à accompagner

82% des familles monoparentales disposent de revenus inférieurs de 30% aux plafonds PLAI et pourraient entrer dans le cadre des accords collectifs

## Aides au logement

Au 31 décembre 2017, **3272 locataires recevaient les Allocations Personnalisées au Logement (+14%)**, soit environ 38% des locataires du parc **pour un montant moyen de 288€**.

APL déduites, un locataire entrant à en moyenne un taux d'effort d'environ 24%. Ce taux est stable depuis 6 ans.

	Revenus par Composition Familiales				
	Revenus Moyens	% Touchant l'APL	Mt APL Moyen	Taux d'Effort	
<b>Célibataire</b>	1407€	49%	207€	26,60%	
<b>Couple</b>	2318€	38%	206€	23,80%	
<b>Famille monoparentale</b>	1 Enfant	1530€	83%	246€	22,90%
	2 Enfants	1561€	88%	296€	24,24%
	3 Enfants et +	1769€	100%	412€	20,51%
<b>Famille</b>	1 Enfant	2380€	58%	284€	20,50%
	2 Enfants	2687€	51%	256€	23,52%
	3 Enfants et +	2789€	89%	372€	18,30%
<b>Moyenne</b>	<b>1955€</b>	<b>61%</b>	<b>270€</b>	<b>23,48%</b>	

## Profil type du locataire entrant

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

- Le loyer HC est de **448€**;
- Le montant des APL perçu est de **270€**;
- Le revenu moyen y compris prestations s'élève à **1955€**.

## Durée des baux

	DURÉE DES BAUX (locataires sortants)				
	5 ans et -	10 ans et -	15 ans et -	Plus de 15 ans	
<b>F1</b>	55	18	3	12	88
<b>F2</b>	69	37	24	34	164
<b>F3</b>	46	33	20	51	150
<b>F4</b>	28	25	12	50	115
<b>F5 et +</b>	4	8	6	11	29
	<b>202</b>	<b>121</b>	<b>65</b>	<b>158</b>	
		<b>546</b>			

60 % des congés donnés par nos locataires ont une durée moyenne de bail de 12 ans.

C'est notamment significatif sur les appartements de type **F3**. En effet, la durée moyenne est pour cette catégorie de logements en moyenne de 13 ans et 7 mois. À l'inverse les baux des **F1** ont une durée moyenne de 6 ans et 7 mois.

### Le constat

plus les logements sont grands, plus la durée des baux est longue, ce qui explique le faible taux de rotation de ces typologies de logement (F4/F5 et +).

## Loyers et charges

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, aucune revalorisation de loyers n'a été appliquée, conformément aux orientations du Conseil d'administration.

En 2017, la mise en recouvrement est de **60 637 K€** pour un encaissement de 60 225 K€, soit un taux d'encaissement de 99,32 %.



## Impayés de loyers

### Taux d'impayés



Le montant des impayés cumulés au 31 décembre 2017 est de 4 973 K€ réparti comme suit :

- Pour les locataires présents => 3 461 K€;
- Pour les locataires partis => 1 512 K€.

Cela représente un taux d'environ 8 %.



## Aider les plus fragiles





# Les missions sociales





# Les missions sociales



## L'accès au logement

Le **Fonds de Solidarité Habitat** est destiné à apporter une aide aux ménages modestes dans le cadre de leur accès à un nouveau logement. L'aide peut être attribuée sous forme de subvention et/ou de prêt en fonction des revenus du ménage. Les aides portent sur le financement : du dépôt de garantie, l'équivalent du premier mois de carence des APL, des frais d'assurance, une aide forfaitaire au déménagement, des frais d'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz.

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

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

### En 2017, 67 locataires entrants ont bénéficié d'aides à l'accès dans le cadre du FSH :

- 66 pour le dépôt de garantie, soit 29 296 € au total;
- 21 pour le 1<sup>er</sup> mois de carence APL, soit 7 808 € au total;
- 3 pour le double loyer, soit 979 €;
- 30 pour les frais d'assurance et d'ouverture des compteurs énergie;
- 61 ont bénéficié d'une garantie aux impayés de loyer;
- 6 ont bénéficié d'un accompagnement social lié au logement.

La somme de 37 104 € a été perçue par CRÉTEIL Habitat au titre du dépôt de garantie et du 1<sup>er</sup> mois de carence de l'APL.

## Les aides au maintien

Les impayés de loyer concernent la majeure partie des interventions du service social.

Après l'identification de la problématique à l'origine de la dette locative (taux d'effort trop important, défaut de gestion, évènement ou difficulté ponctuelle...), il est ensuite nécessaire de mobiliser ou de remobiliser la famille dans ses obligations de locataire afin qu'elle se ressaisisse de sa situation et soit active dans la mise en place de solutions durables.

**La reprise du loyer courant, la mise en place d'un plan d'apurement et le rétablissement des droits APL seront les préconisations prioritaires.**

Une fois la dette stabilisée et les raisons de la dette identifiées et réglées ou en cours de règlement, des dispositifs d'aide peuvent être sollicités pour résorber les dettes.

## Les aides financières ponctuelles

Il s'agit d'aides accordées à une famille par des organismes en vue de résorber totalement ou partiellement une dette locative. Leur attribution répond à des critères propres à chaque dispositif et s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la situation de la famille.

### Détail des aides financières ponctuelles attribuées en 2017

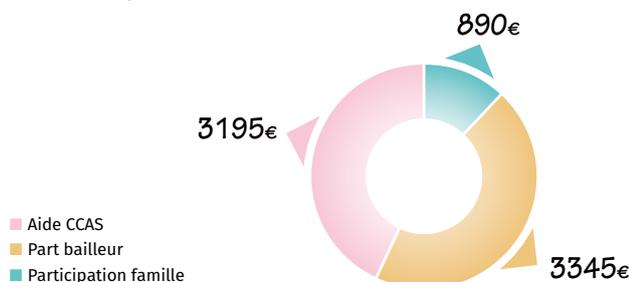
CCAS	Conseil Départemental	Autres organismes
7 663 €	4 336 €	4 944 €

**65 familles ont bénéficié d'une aide financière ponctuelle en 2017 pour un montant total de 16 943 €.**

## La Commission des Dettes Locatives de Créteil - CDL

La Commission des Dettes Locatives (CDL) réunit la ville de Créteil, le CCAS, les services sociaux départementaux, les bailleurs concernés par les dossiers présentés, le service du logement de la ville.

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



**5 commissions se sont tenues en 2017**

**17 dossiers ont été examinés,**

**15 ont fait l'objet d'une aide et 2 ont été refusés.**

## Le Fonds de Solidarité Habitat – Dossier maintien

Le FSH est une aide départementale qui peut être sollicitée pour solder une dette locative inférieure à 4 ans. L'aide porte sur le loyer, les charges et les frais de procédure.

L'intervention du FSH prévoit un plan d'apurement permettant de solder la dette locative en totalité, avec : la participation du Conseil départemental, un abandon de 5 à 10% de la créance du bailleur, un rappel de l'aide au logement si celle-ci a été suspendue, une aide de la CAF dans le cadre d'un concordat si la famille est allocataire à titre familial et si la dette est supérieure au montant maximal pouvant être versé par le FSH (5340 €).

Parfois, CRÉTEIL Habitat SEMIC peut accepter un abandon de créance supérieur à 10 %, notamment pour des familles bénéficiant d'une réorientation vers un plan de redressement personnel par la Banque de France.

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

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

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

## L'aide au suivi budgétaire et l'accompagnement des familles surendettées

### Le suivi budgétaire

CRÉTEIL Habitat SEMIC peut accompagner les familles qui ont des difficultés à gérer leur budget. Des recommandations et un suivi de gestion permettent d'aider la famille à reprendre en main son budget, à retrouver un équilibre financier et à assurer le paiement des charges courantes.

**En 2017**

**11 locataires ont bénéficié d'une aide à la gestion du budget.**

### Le suivi des familles en situation de surendettement

CRÉTEIL Habitat SEMIC peut accompagner les familles en situation de surendettement en assurant un suivi de la constitution du dossier jusqu'à la clôture de la procédure.

**En 2017**

**35 familles ont été suivies dans le cadre d'une procédure de surendettement.**

## La prévention des expulsions

### Les Commissions Inter-Bailleurs - CIB

La Commission Inter-Bailleurs réunit la ville de Créteil, le CCAS, le service logement de la ville, l'Espace Départemental des Solidarités, les bailleurs et les associations intervenant au niveau de l'accompagnement social.

#### 4 commissions se sont tenues en 2017

35 situations concernant CRÉTEIL Habitat ont été examinées.

#### Des propositions ont pu être faites pour 15 familles (mesures cumulables) :

Maintien dans les lieux	Sursis	Bilan diagnostic	Accompagnement social lié au logement	MASP2**	Relogement CRÉTEIL Habitat
11*	2	1	6	2	1

\*Maintien dans les lieux : dont 5 avec signature d'un Plan de Cohésion Sociale et un rétablissement de bail car dette soldée.

\*\*MASP2 - Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé de niveau 2 : gestion des prestations sociales et/ou familiales par un tiers (organisme tutélaire)

Les 2 familles pour lesquelles un sursis avait été accordé ont finalement quitté leur logement : 1 a été expulsée et 1 autre est partie vivre dans sa famille en province.

Concernant les 20 familles n'ayant pas pu faire l'objet d'une proposition :

- 14 ne s'étaient pas présentées au rendez-vous fixé par le CCAS et la situation n'a donc pas été examinée en CIB;
- 6 se sont présentées au rendez-vous du CCAS mais n'ont pu faire l'objet de proposition au vu de leur situation (personne ayant déjà quitté les lieux ou ayant déjà fait l'objet d'actions sociales en amont).

La dernière commission Inter-Bailleurs s'est tenue en juin 2017. Ces dernières années étaient moindres de propositions de relogement ou d'actions sociales à ce stade, car le travail avait été mené en amont et notamment dans le cadre des CLIPE.

La ville de Créteil a donc décidé de mettre un terme aux CIB et de concentrer le travail de prévention des expulsions sur des « CLIPE renforcées » à partir de septembre 2017.

## Les Commissions Locales Inter-Partenariales de Prévention des Expulsions - CLIPE

Les CLIPE réunissent les différents acteurs sociaux CCAS, EDS, associations, service social du bailleur et depuis septembre 2017, la ville de Créteil et le service logement. Son objet : examiner la situation des familles au stade de la réquisition de la force publique et déterminer les actions sociales à mener pouvant éviter l'expulsion de la famille, lorsque cela est possible.

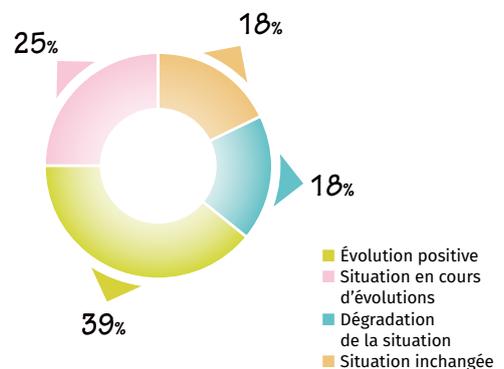
Jusqu'en septembre 2017, l'examen d'une situation en CLIPE avait lieu sur demande du CCAS, du bailleur ou de l'EDS. Depuis la mise en place des « CLIPE renforcées », *l'examen est systématique* pour toute famille pour laquelle une réquisition de la force publique a été adressée au Préfet (y compris les itératives).

**En 2017, 6 commissions se sont tenues et ont examiné 44 situations (correspondant à 38 passages en commissions, certaines situations ayant été examinées plusieurs fois)**

- 22 familles se sont remobilisées et ont repris régulièrement leurs paiements;
- 1 dette a été soldée par un FSH, 1 autre suite aux paiements du locataire;
- 2 protocoles de cohésion sociale ont été signés et 6 sont prévus en 2018;
- 5 familles ont pu bénéficier d'une mesure d'accompagnement social lié au logement;
- 4 familles ont été expulsées car aucune solution n'a pu être envisagée, aucun paiement n'était effectué et elles ne répondaient pas aux sollicitations des différents services.

## L'évolution des situations en 2017

- On considère que l'évolution est **positive**, lorsque le problème locatif pour lequel nous avons été sollicités est résolu (dette soldée) ou que la situation locative s'est clairement améliorée (reprise du loyer courant avec un plan, signature d'un protocole de cohésion sociale).
- On considère que la situation est **en cours d'évolution**, lorsque le problème locatif demeure mais que les démarches visant l'amélioration de la situation sont en cours.
- On considère que la situation **s'est dégradée**, lorsque le problème pour lequel nous avons été sollicités s'est aggravé et qu'aucune solution n'a donc pu être trouvée.



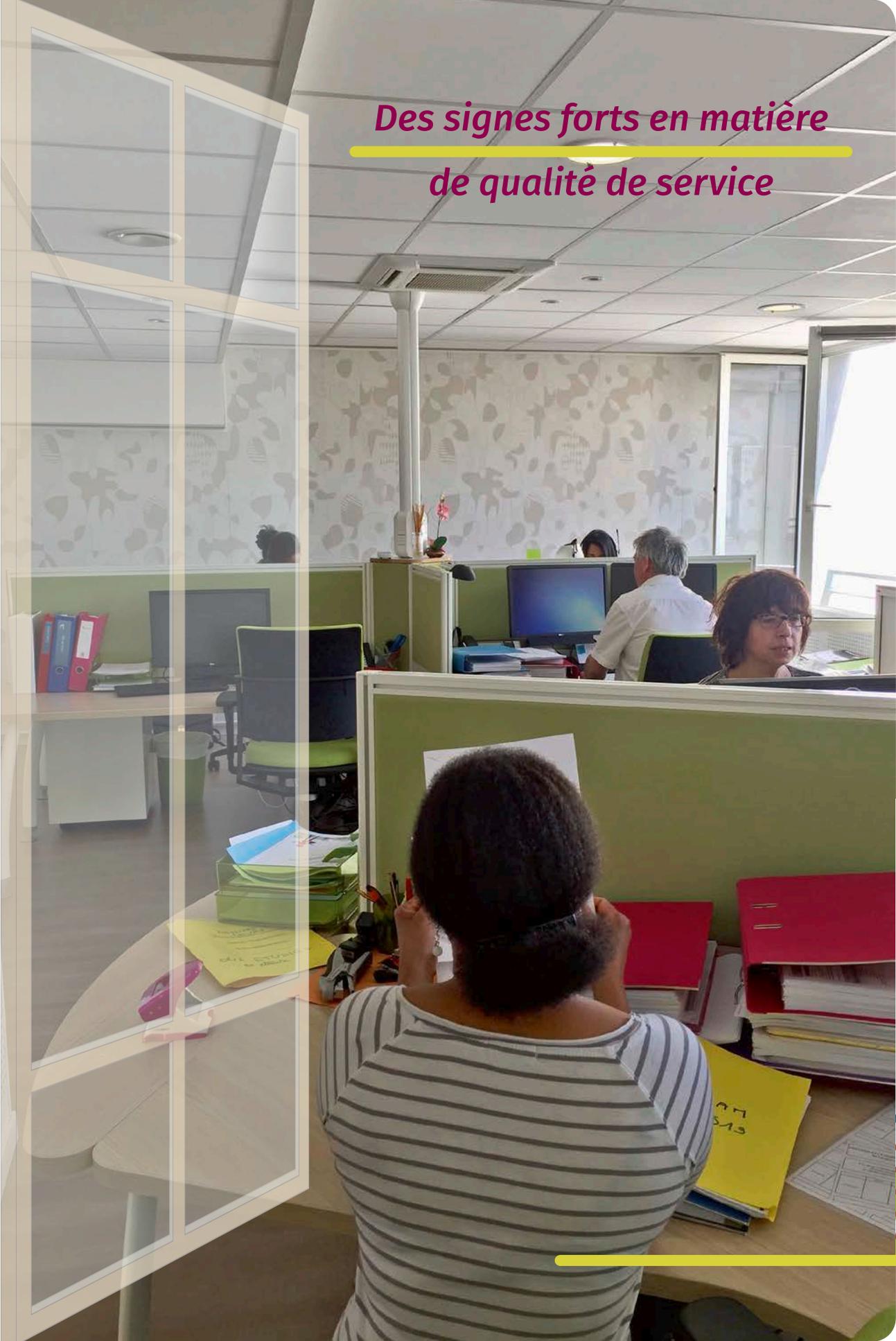
## L'accueil en résidence sociale



En 2017, 126 ménages ont été accueillis, 41 ménages ont quitté la résidence, 41 nouveaux ménages ont pu l'intégrer. L'ensemble de ces ménages fait l'objet d'un suivi social par la conseillère sociale sur place. Le suivi démarre à l'examen de la candidature et continue jusqu'à la sortie du résident. Il s'adapte à chaque situation et à son évolution. Pour ce faire, les résidents sont vus en moyenne une fois par mois en entretien individuel.

Le suivi s'inscrit également dans le cadre d'un partenariat avec les différents services sociaux du territoire.





*Des signes forts en matière  
de qualité de service*



# S'engager en faveur de la qualité

Le traitement des réclamations  
au service de la satisfaction  
des locataires

58

La concertation locative

61





# Le traitement des réclamations au service de la satisfaction des locataires

La satisfaction des locataires est au cœur de l'organisation de CRÉTEIL Habitat SEMIC. Les équipes se mobilisent en permanence autour de cet enjeu majeur. Si la qualité de service porte à la fois sur le bâti, la propreté, la maintenance, le cadre de vie... Force est de constater que la proximité avec les locataires, l'échange et la bonne prise en compte de leurs attentes ou réclamations sont les pivots de la qualité de service rendu aux locataires.

## La qualité de service : une dynamique globale

Depuis 2014, CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est engagé dans des démarches d'amélioration de la qualité du service rendu à travers la mise en œuvre d'une « plateforme qualité » qui vise à la prise en charge et au traitement des réclamations locataires. Conscients de la nécessité d'adapter en permanence son service aux évolutions de la société et aux attentes de ses usagers, CRÉTEIL SEMIC Habitat a conduit et mis en place de nouvelles organisations, de nouvelles procédures, de nouveaux outils avec pour objectif une hausse de la satisfaction des locataires. Aujourd'hui, un travail particulier reste à engager sur la question du traitement des troubles de voisinage et des incivilités. Ces items dont la fréquence s'accroît significativement influent sur la capacité de CRÉTEIL Habitat SEMIC à assurer la jouissance paisible des lieux.

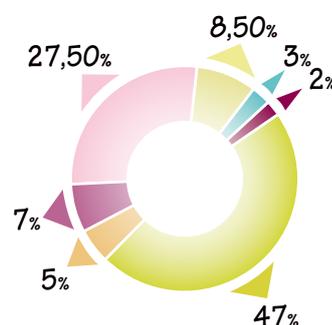
### OBJECTIFS

- Améliorer la performance, la prise en charge et le suivi.
- Formaliser la traçabilité pour s'appuyer sur un historique fiable.
- Répondre aux demandes.



## Une forte hausse des réclamations

Service	Nombre réclamations	%
Technique	735	47,00 %
Gest loc	78	5,00 %
Proximité	109	7,00 %
Conflit	430	27,50 %
Logt	133	8,50 %
Sinistres	47	3,00 %
Divers	31	2,00 %
<b>Total</b>	<b>1563</b>	



1563 dossiers ont été ouverts en 2017 au sein du service qualité. Cela correspond à une augmentation de 15% par rapport à l'année dernière, soit 210 dossiers supplémentaires. Il faut noter un accroissement important du nombre de réclamations relatives aux conflits (+ 45%).

- **47% des réclamations portent sur des aspects techniques liés à l'exploitation : des problèmes que nos locataires rencontrent au niveau de leur logement ou des parties communes** sur des aspects divers : Ascenseurs, chauffage, états des lieux entrants et sortants, désinsectisation, fuites, infiltrations, menuiserie, plomberie, VMC, électricité...
- **27,5% portent sur les conflits et troubles de voisinage** : conflits entre locataires ou troubles induits; nuisances animaux et nuisances sonores, squats, vandalisme...
- **8,5% concernent les demandes de logement** : demandes de mutations essentiellement. **CRÉTEIL Habitat SEMIC en lien avec les services de la ville a engagé une démarche volontariste pour répondre au mieux aux attentes des familles.** Reloger dans un logement plus petit, les familles dont les enfants ont quitté le domicile, quand celui-ci est devenu trop grand et que le loyer est trop élevé, fait partie des objectifs de signalement à la ville dans le cadre de sa politique de logement;
- **7% environ concernent indirectement ou directement les services de proximité** : incivilités, encombrements sauvages, présence d'épaves, propreté des parties communes et des locaux vide-ordures;
- **5% sur des questions de gestion** : demande d'explications sur charges essentiellement;
- **3% sont relatives au suivi des dossiers sinistre**;
- **2% divers.**

**Le taux de réponses aux locataires s'élève à 80% environ** qui indique une stabilité dans la prise en charge et la communication avec le locataire malgré l'accroissement d'activité. En revanche, le taux de clôture des affaires terminées perd 11 points par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique en partie par l'enlisement de certains dossiers de conflits pour lesquels aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée à l'issue d'une année.



## Lutter contre les incivilités

### « des petits riens qui peuvent agacer... »

Des restes de nourriture ou des couches culottes jetés par la fenêtre, des poubelles abandonnées sur le palier ou déposées à côté des containers, un crachat (ou pire) dans l'ascenseur, une voiture stationnée sur la place de quelqu'un d'autre, des mégots semés dans les cages d'escalier... sont les illustrations de ces actes d'incivilité.

Pris isolément, ces « petits riens » du quotidien ne menacent ni la sécurité des immeubles, ni celle de leurs occupants. Mais leur répétition et leur accumulation font boule de neige et finissent par avoir des conséquences techniques, humaines et sociales sur les sites qui en sont l'objet : ces actes dégradent la qualité du bâti et, ce faisant, la qualité de vie des résidents, pèsent sur les charges locatives, découragent les équipes d'entretien et le personnel de proximité, créent des tensions entre locataires, et stigmatisent les habitants des résidences où ces actes ont cours.

CRÉTEIL Habitat SEMIC tente de remédier à ces situations délicates par le dialogue et la communication. C'est ainsi qu'avec l'appui d'un groupe de résidents et de gardiens, une campagne d'affichage dans les halls d'immeubles a vu le jour.

Différents thèmes sont abordés : les mégots jetés au sol ou dans les espaces verts, le bruit, les dégradations dans l'ascenseur... Tout un panel d'affiches qui traitent des problématiques rencontrées sur le terrain.





# La concertation locative



## L'activité du Conseil de concertation locative

• Trois Conseils de concertation locative ont été organisés en 2017.

### Le Conseil de concertation de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est réuni le 10 janvier 2017 autour d'une thématique « chauffage » en abordant les points suivants :

- Présentation des modes de chauffage par résidence (chauffage urbain, géothermie, individuel...);
- Présentation des différents types de réseaux (primaire, secondaire) P1 – P2 – P3 / R1 R2;
- Présentation des contrats Dalkia et Scuc;
- Présentation de la réglementation et des modalités de récupération des charges de chauffage;
- Présentation du principe de chauffage de l'ASL du Mont-Mesly et de l'évolution des charges inhérentes depuis 2009.
- Bilan des charges de chauffage par résidence et analyse des augmentations;
- Identification des résidences qui ont connu des pannes de chauffage (répétitives et/ou longues).

### Le Conseil de concertation de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est réuni le 30 mars 2017 pour débattre des points suivants :



- Présentation du projet de règlement intérieur des résidences CRÉTEIL Habitat SEMIC;
- Échanges sur la mise à jour de la grille de vétusté, en vue de sa présentation au prochain Conseil d'administration;
- Présentation du budget travaux 2017;
- Échanges sur la communication à mettre en œuvre autour des missions du gardien;
- Présentation du bilan d'activité 2016 des associations et point sur les budgets.

### Le Conseil de concertation de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est réuni le 9 novembre 2017 pour débattre des points suivants :

- Les missions des gardiens : contrat de travail, semaine type;
- Mutualisation des astreintes gardiens : État de l'existant, projections et répercussions à l'échelle du secteur ou en vue d'une mutualisation globale à l'échelle du patrimoine;
- Mode de répartition dans les charges du salaire du Responsable de secteur.

CRÉTEIL Habitat SEMIC s'attache à établir un lien constructif avec les associations de locataires, présentes dans nos résidences.



*Accompagner les équipes,  
renforcer les procédures*





# Les ressources internes

Les ressources humaines

64





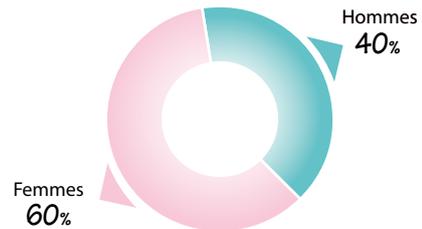
# Les ressources humaines



**Au 31 décembre 2017, l'effectif de CRÉTEIL Habitat SEMIC est de 210 collaborateurs.**

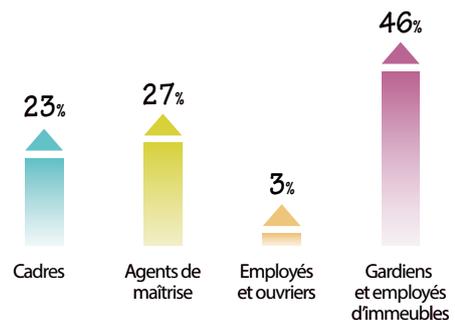
## Les effectifs

Nombre total de salariés au 31/12/2017 : 210  
 Équivalents temps plein au 31/12/2017 : 206,68  
 Hommes : 83 (39,52 %)  
 Femmes : 127 (60,48 %)



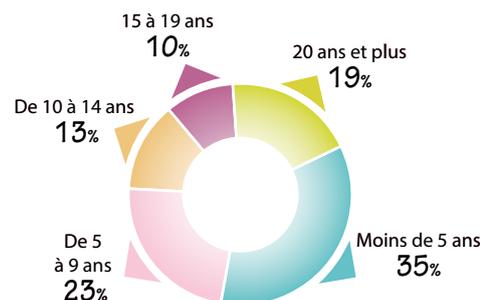
## Les catégories

Cadres : 49 (23,33 %)  
 Agents de maîtrise : 57 dont 11 Responsables de Secteur (27,14 %)  
 Employés / ouvriers : 7 (3,33 %)  
 Gardiens, employés d'immeubles et Responsables de Secteur Adjoint : 97 (46,20 %)



## L'ancienneté

Moins de 5 ans : 73 (34,76 %)  
 De 5 à 9 ans : 49 (23,33 %)  
 De 10 à 14 ans : 28 (13,33 %)  
 De 15 à 19 ans : 21 (10,00 %)  
 20 ans et plus : 39 (18,58 %)



## Le Personnel de proximité

**Au 31 décembre 2017, le personnel de gardiennage est composé de 117 personnes (dont 9 titulaires de la fonction publique) soit :**

11 Responsables de secteur et 10 Responsables de secteur adjoint,  
 80 gardiens et 16 agents et employés d'immeuble.

## Le bilan des formations en 2017

57 actions de formation ont été menées durant l'année. Elles ont permis de former 141 personnes pour un coût total de 94 102 €. CRÉTEIL Habitat a pu bénéficier de subventions à hauteur de 33 767 €, soit un coût réel pour la formation de 60 335 €.

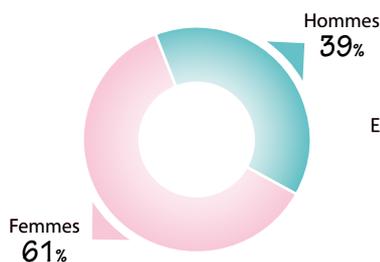
### Les formations intra-entreprise

26 actions de formation en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 65 943 €, auxquels il faut déduire les subventions reçues pour un montant de 25 365 €, soit un coût réel de 40 578 €. Ces formations auront permis de former 116 personnes dont la répartition entre le personnel de proximité et les administratifs se fait de la manière suivante : 69 % pour le personnel de proximité et 31 % pour le personnel administratif.

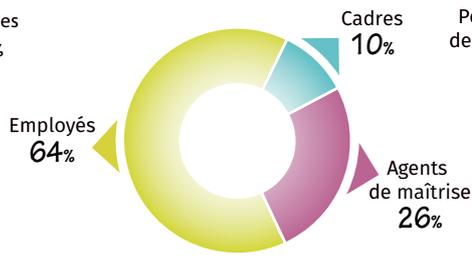
Les formations ont concerné 61 % de femmes et 39 % d'hommes. Concernant la répartition par catégorie socio-professionnelle, ce sont les employés qui ont majoritairement été formés (64 %), puis les agents de maîtrise (26 %) et les cadres (10 %).

Nombre de formations	Nombre de salariés formés							Total
	Sexe		Catégories socio-professionnelles			Catégories		
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel administratif	Personnel de proximité	
26	45	71	12	30	74	36	80	116

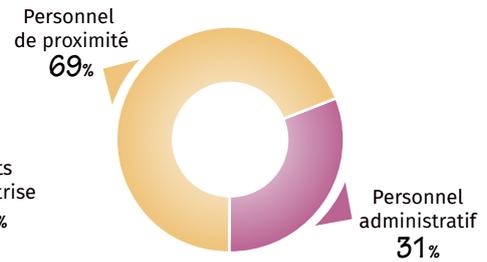
Répartition par sexe des formations intra-entreprise réalisées en 2017



Répartition par CSP des formations intra-entreprise réalisées en 2017



Répartition par catégorie des formations intra-entreprise réalisées en 2017

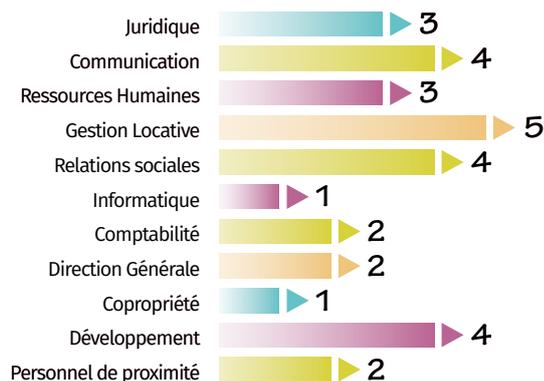


### Les formations inter-entreprises

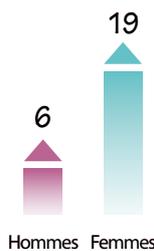
31 actions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2017.

Au total 25 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories en ayant davantage bénéficié. Le coût total des formations inter-entreprises est de 28 159 € auxquels il faut déduire les subventions reçues pour un montant de 8 402 € soit un coût réel total de 19 757 €.

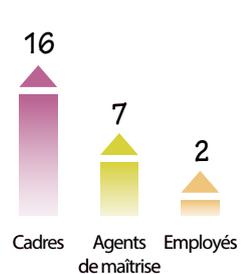
Répartition par service des formations inter-entreprises réalisées en 2017



Répartition par sexe des formations inter-entreprises réalisées en 2017



Répartition par CSP des formations inter-entreprises réalisées en 2017





**Des outils performants  
au service de tous**



# L'informatique

Les outils informatiques

68





# Les outils informatiques



La politique de développement de l'informatique au sein de CRÉTEIL Habitat SEMIC a permis la fourniture d'outils performants au service de nos collaborateurs et par conséquent à nos locataires.

Nos outils de gestion, de paie/RH, de comptabilité bénéficient d'une ergonomie conviviale, adaptée à l'activité des utilisateurs en favorisant la productivité.

Nos outils sont en perpétuelle évolution pour s'adapter aux nouvelles contraintes législatives du logement social.

L'équipement informatique de loges sur le patrimoine permet une réactivité vis-à-vis du locataire dans toutes les interventions du quotidien effectuées par notre personnel de proximité.

La gestion informatisée de la Réclamation locataire montre bien l'objectif de satisfaire le locataire de CRÉTEIL Habitat SEMIC à travers ses diverses demandes.

La possibilité d'échanger avec le personnel administratif via des outils modernes accroît la réactivité et l'efficacité dans le traitement des dossiers de nos locataires.

La délivrance de Smartphones au personnel de gardiennage ne fait que confirmer ce désir d'optimiser la communication tant interne qu'externe.

L'architecture technique moderne de nos systèmes informatiques apporte la performance et la rapidité dans les traitements de masse.

Les systèmes de sauvegarde et de reprises d'activité mis en place, grâce à des investissements conséquents, permettent d'aborder d'éventuelles difficultés techniques assez sereinement.

La sécurité de notre système d'information est une priorité qui jusqu'alors a plutôt bien fonctionné.

L'audit de sécurité effectué fin 2016 a montré que nos protections étaient largement adaptées à la taille de notre société.

L'informatique est au cœur du fonctionnement d'une entreprise et CRÉTEIL Habitat SEMIC se donne les moyens de suivre les évolutions techniques pour servir au mieux les locataires.





# Le rapport financier

Le bilan au 31 décembre 2017 **70**

Le compte de résultat **73**

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

- Le bilan de la société et des opérations concédées au 31 décembre 2017.
- Le compte de résultat pour l'exercice écoulé (Excédent de 3912134,92 €).

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





# Le bilan

## au 31 décembre 2017

### A - L'actif

AU 31.12.2017

AU 31.12.2016

#### ACTIF IMMOBILISÉ

Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions de l'ensemble des groupes immobiliers en gestion (8729 Logements et annexes ) auxquels il convient de rajouter les trois résidences autonomie (ex. RPA) et un EHPAD livré fin 2017.

L'augmentation des actifs par rapport à l'exercice précédent s'élève à 4 153 513,23€ et s'explique principalement : par la livraison d'un EHPAD de 100 places, la Cristolienne, les travaux sur les différentes réhabilitations, notamment thermique du Mont-Mesly, et la variation des amortissements de l'exercice

<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>575 192 286,83</b>	<b>571 038 773,60</b>
-------------------------------	-----------------------	-----------------------

#### ACTIF CIRCULANT

Requalification du Quartier de l'Échat	813 810,82	2 091 761,30
Requalification du Quartier du Palais	0,00	9,37
Zac Créteil Sud - Europarc	10 078 090,38	9 460 989,72
Zac de la Pointe du Lac	4 545 366,82	5 227 173,77
Zac du Centre Ancien	12 276 314,85	13 380 453,06
GPV - PRU Mont-Mesly	0,00	14 057 787,67
GPV - clinique du Mont-Mesly	295 654,77	0,00
Nymphéas	135 493,29	135 493,29
Stock régie	20 292,08	21 225,28
<b>OPÉRATIONS STOCKS EN COURS</b>	<b>28 165 023,01</b>	<b>44 374 893,46</b>

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

CLIENTS	1 260 381,41	1 239 224,08
LOCATAIRES ET APL	12 573 838,31	12 965 083,85
LOCATAIRES DOUTEUX	69 352,99	270 641,20
<b>CRÉANCES D'EXPLOITATION</b>	<b>13 903 572,71</b>	<b>14 474 949,13</b>

*Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2017.*

LOCATAIRES LOCAUX D'ACTIVITÉS AMÉNAGEMENT	140 778,31	131 367,62
CRÉANCES OPÉRATIONS CONCÉDÉES	3 497 400,00	3 497 400,00
AUTRES CRÉANCIERS DIVERS	12 175 715,37	226 107 725,56
<b>CRÉANCES DIVERSES</b>	<b>15 813 893,68</b>	<b>229 736 493,18</b>

<b>CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE</b>	<b>3 132 546,73</b>	<b>3 585 651,54</b>
--	---------------------	---------------------

<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF</b>	<b>20 770 701,86</b>	<b>6 609 671,21</b>
---	----------------------	---------------------

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

<b>COMPTES FINANCIERS</b>	<b>36 989 491,93</b>	<b>13 053 843,56</b>
---------------------------	----------------------	----------------------

<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>118 775 229,92</b>	<b>311 835 502,08</b>
------------------------------	-----------------------	-----------------------

<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>693 967 516,75</b>	<b>882 874 275,68</b>
-------------------------	-----------------------	-----------------------



## B - Le passif

	AU 31.12.2017	AU 31.12.2016
CAPITAL SOCIAL	9 555 180,00	5 885 955,00
PRIME D'ÉMISSION	116 023 340,65	0,00
PRIME DE FUSION	67 950 195,94	67 950 195,94
ÉCARTS DE RÉÉVALUATIONS LIBRES	996 073,68	996 073,68
RÉSERVE INDISPONIBLE	43 910,88	43 910,88
RÉSERVE LÉGALE	588 595,50	588 595,50
REPORT À NOUVEAU	6 078 972,38	2 923 490,23
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3 912 134,92	3 155 482,15
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	37 362 375,75	32 116 010,71
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>242 510 779,70</b>	<b>113 659 714,09</b>
<i>L'augmentation des capitaux propres provient de l'augmentation de capital réalisée exclusivement par la ville de Créteil dans le cadre de l'affectation de l'excédent du boni de liquidation de CRÉTEIL Habitat-OPH. Le résultat de 2016 a été imputé en report à nouveau conformément à la résolution de l'AGO de juin 2017.</i>		
PROVISIONS POUR IMPÔTS	6 784 309,93	7 136 434,91
PROVISIONS GROS ENTRETIEN	7 788 284,28	6 880 017,77
PROVISIONS POUR RISQUES	1 153 080,36	3 612 300,63
PROVISIONS POUR CHARGES	2 247 296,77	2 341 842,98
PROVISIONS POUR INDEMNITÉS DE DÉPART À LA RETRAITE	2 854 524,44	3 142 169,09
PROVISIONS DES DÉPENSES À ENGAGER SUR LOTS VENDUS	15 457 435,42	9 112 625,95
<b>PROVISIONS</b>	<b>36 284 931,20</b>	<b>32 225 391,33</b>
<i>Constitution en 2017 des provisions réglementaires en prévision des travaux gros entretien, des impôts et des indemnités éventuelles.</i>		
Les dettes financières sont constituées :		
- d'emprunts mis en place pour financer les opérations de constructions de logements (359 475 040,06€) et les opérations d'aménagement concédées (21 509 035,35€),	380 984 075,41	379 539 099,88
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises,	3 950 080,98	3 684 544,57
- et des intérêts courus non échus	3 616 486,08	4 320 815,83
<b>DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>388 550 642,47</b>	<b>387 544 460,28</b>
EXCÉDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	7 813 019,18	9 318 966,26
AVANCES DES ACQUÉREURS	507 248,33	603 793,33
<b>AVANCES ET ACOMPTE</b>	<b>8 320 267,51</b>	<b>9 922 759,59</b>
<i>Ce poste intègre des acomptes versés par divers acquéreurs avant la signature des actes notariés (507 248,33€), et enfin des acomptes sur charges locatives versés par les locataires (781 301,18€).</i>		
FOURNISSEURS	1 707 708,25	1 777 608,98
FOURNISSEURS IMMOBILISATIONS	2 834 519,59	1 712 427,82
DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 190 082,62	2 309 159,22
AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	517 379,13	316 459 885,30
<b>DETTES D'EXPLOITATION</b>	<b>7 249 689,59</b>	<b>322 259 081,32</b>
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF</b>	<b>11 051 206,28</b>	<b>17 262 869,07</b>
<i>Provisions équivalentes aux profits cumulés enregistrés en fin d'exercice dans le cadre de l'équilibre final de l'opération, tel qu'il ressort du bilan financier prévisionnel actualisé en 2017.</i>		
<b>DETTES À COURT TERME</b>	<b>26 621 163,38</b>	<b>349 444 709,98</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>693 967 516,75</b>	<b>882 874 275,68</b>

## C - Commentaires sur la structure du bilan

La structure du bilan au 31 décembre 2017 est équilibrée.

Les ressources stables (660 737 887,72 €) comparées aux emplois immobilisés (624 128 011,70 €) laissent apparaître un fonds de roulement de 36 609 876,02 €.

Le cycle d'exploitation a généré des ressources à court terme de 379 615,91 €.

La trésorerie s'arrête à 36 989 491,93 € ce qui correspond au fonds de roulement de 36 609 876,02 € augmenté des ressources à court terme de 379 615,91 €.

On peut par ailleurs noter :

**- l'évolution du ratio d'indépendance financière :**

Année	2016	29,33 %
Année	2017	62,41 %

**- et les délais de paiement.**

Article D. 441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						
	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Montant total des factures concernées TTC	0,00	994 581,47	204 561,97	186 219,72	36 039,27	1 421 402,43
Nombre des factures concernées	0	1 385	276	128	10	1 799
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30

Ces factures ne concernent que celles datées de 2017.

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
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>						
Montant total des factures concernées	0,00	176 910,00	290 556,64	243 807,30	4 923 793,40	5 635 067,34
Nombre des factures concernées	0	695	393	177	1 037	2 302
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice	0,00 %	0,38 %	0,62 %	0,52 %	10,56 %	12,08 %
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>						
Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)</b>						
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30

Ces factures correspondent aux avis d'échéance non réglés en excluant ceux du mois de décembre 2017.

Le chiffre d'affaires de l'exercice est celui de l'activité gestion locative.





# Le compte de résultat

## A - Opérations d'urbanisation

AU 31.12.2017

AU 31.12.2016

### PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES

27 757 833,67

8 688 497,99

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

### TOTAL DES CHARGES

27 757 833,67

8 688 497,99

### CESSIONS DE L'EXERCICE

6 097 664,97

2 752 441,54

*Ce poste concerne essentiellement les opérations de la ZH des Sarrazins (283 K€), d'Europarc (895 K€), de la Pointe du Lac (1740 K€), du Centre Ancien (2345 K€) et de GPV PRU Mont Mesly (835 K€).*

### NEUTRALISATION DU RÉSULTAT

21 660 168,70

5 936 056,45

### TOTAL DES PRODUITS

27 757 833,67

8 688 497,99



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

AU 31.12.2017

AU 31.12.2016

### 1 - COMPTE DE RÉSULTAT PAR NATURE DE DÉPENSES ET DE PRODUITS

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

#### CHARGES DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Achats	391 994,86	371 427,18
Récupération des charges locatives	11 276 521,08	10 741 633,74
Services extérieurs	8 952 757,51	8 398 742,37
Autres services extérieurs	2 423 016,86	2 310 159,08
Impôts et taxes	7 173 829,72	6 806 418,53
Rémunérations du personnel	7 516 800,86	7 166 162,88
Charges sociales sur salaires	4 201 047,57	3 938 655,69
Pertes sur créances irrécouvrables	689 189,34	226 629,84
Frais financiers	4 963 037,31	5 300 337,82
Dotations aux amortissements et aux provisions.	21 099 136,55	22 508 765,47
Charges exceptionnelles dont VNC actif cédé : 771 K€	4 457 122,15	3 202 860,18
Participation des salariés	434 681,66	350 609,00

#### S/TOTAL DES CHARGES

73 579 135,47

71 322 401,78

#### BÉNÉFICE DE L'EXERCICE

3 912 134,92

3 155 482,15

#### TOTAL DES CHARGES

77 491 270,39

74 477 883,93

#### PRODUITS DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Récupération des charges locatives	11 055 367,56	10 526 667,75
Loyers	46 635 602,98	45 952 015,05
Produits des activités annexes	2 122 273,01	3 390 746,93
Production immobilisée	205 548,40	107 731,35
Subventions d'exploitation	41 970,00	67 391,41
Reprises sur provisions	8 678 333,73	6 458 210,96
Transferts de charges	4 210 681,04	4 132 757,43
Produits financiers	205 408,68	617 650,86
Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits de cession : 1818 K€	2 997 917,01	1 913 279,69
Quote part des subv. d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 338 167,98	1 311 432,50

#### TOTAL DES PRODUITS

77 491 270,39

74 477 883,93





## 2 - ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

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

Loyers	46 635 603
Produits financiers	205 409
Produits des activités hors gestion locative	1 481 470
Subvention	41 970

### TOTAL DES PRODUITS 48 364 452

Annuités d'emprunts	18 722 621
---------------------	------------

### TOTAL DES ANNUITÉS 18 722 621

Le service de la dette représente 40,15% des loyers mis en recouvrement.

### TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES 6 149 148

La taxe foncière sur les propriétés bâties couvre 60,02% du patrimoine.

Elle représente 13,19% des loyers.

Entretien courant	2 892 815
Travaux sinistres et remboursement	194 434
Entretien câblage et refacturation	57 854
Garantie totale	576 485
Remise en état des logements	2 614 140
Refacturation des remises en état des logements	-210 810
Travaux gros entretien	1 254 850
Autres achats et fournitures d'entretien	293 246

### TOTAL DE LA MAINTENANCE 7 673 014

La maintenance représente 16,45% des loyers soit 889€ par logement.

Autres achats et charges externes	3 574 203,03
Impôts et taxes	1 024 682
Frais de personnel administratif et gardiennage	11 717 848
Récupération des frais de gardiennage	-3 531 080
Avantage en nature	-183 684

### COUT DE GESTION 12 601 969

Le coût de fonctionnement représente 26,06% des ressources de la société.

Pertes s/impayés	639 777
Pertes s/charges / vacance	221 154

### TOTAL DES ALÉAS 860 931

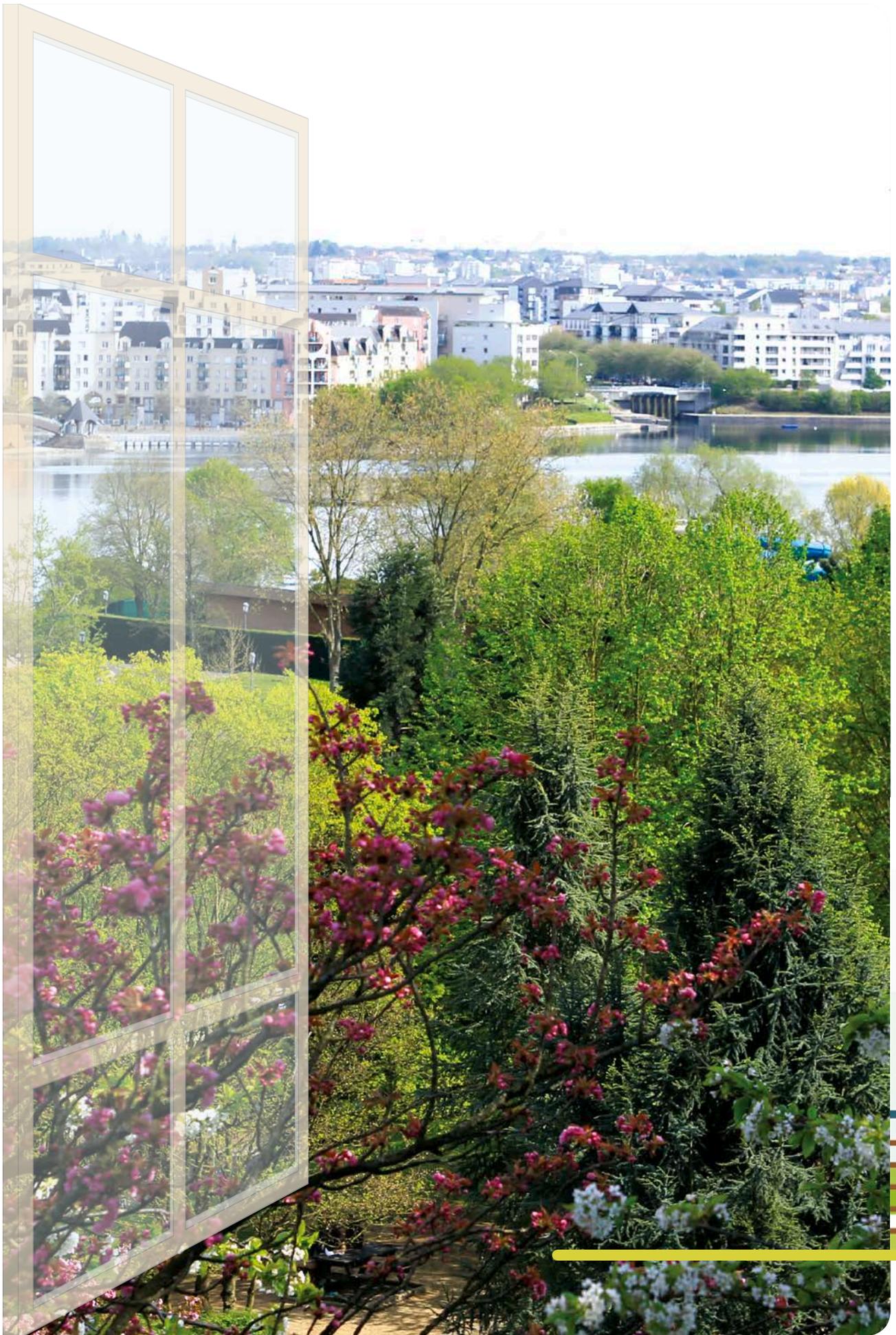
Le coût des impayés et de la vacance supporté par l'exercice est égal à 860931€ soit 1,85% des loyers quittancés

### TOTAL DES CHARGES 46 007 683

### AUTOFINANCEMENT 2 356 768

Dotations et reprises PGE	-908 267
Différence entre amortissements techniques et financiers	342 268
Participation des salariés	-434 682
Autres dotations, reprises et transfert, charges et produits divers	1 924 854
Résultats sur cessions	631 192

### RÉSULTAT 3 912 135





# Perspectives de l'activité de CRÉTEIL Habitat SEMIC en 2018





En 2018 nous devons gérer les importantes ponctions financières imposées à tous les bailleurs sociaux par la dernière Loi de finances et qui se traduiront pour notre société par :

- Un nouveau gel des loyers pour la quatrième année consécutive;
- L'impact de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité), estimé pour 2018 à 1540 000 €;
- L'augmentation de la TVA sur toutes les opérations non livrées au 1<sup>er</sup> Janvier 2018, soit 670 000 €;
- L'augmentation de la cotisation CGLLS.

Pour atténuer une partie de ces nouvelles contraintes, nous devons faire aboutir les négociations entamées avec la Caisse des Dépôts sur l'allongement de nos emprunts.

Nous serons également attentifs aux conclusions de la loi ELAN, actuellement en débats parlementaires, qui pourraient avoir un impact majeur sur nos modes de gestion futurs.

Nous entamerons des négociations avec la ville de Créteil et le Territoire pour officialiser le transfert à ce dernier de toutes nos opérations d'aménagement.

2018 devrait voir s'achever les travaux de réhabilitation thermique de notre patrimoine sur le Mont-Mesly, et ce après 5 ans de travaux, au terme d'un chantier hors norme.

2018 et 2019 verront également la livraison de deux opérations immobilières :

- La résidence étudiante du Montaigut fin août 2018;
- La résidence de logements locatifs sociaux sur Déménitroux au 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

Nous devrions également pouvoir lancer :

- L'isolation thermique de la Résidence Paul-François Avet;
- La réhabilitation de la résidence autonomie (ex. RPA) Marivaux;
- Le ravalement de notre patrimoine dans le quartier de la Habette.

Nous serons attentifs aux négociations engagées par les services de la Ville et du Territoire avec l'État pour faire aboutir, à la fin de l'année 2018, les négociations techniques et financières qui permettront la signature de la convention ANRU 2.

Le Territoire devrait pouvoir lancer la création d'une ZAC unique sur le périmètre du Mont-Mesly, objet des actuelles négociations avec l'ANRU.

Il devrait également lancer une consultation pour désigner l'aménageur de cette ZAC. CRÉTEIL Habitat SEMIC y répondra bien évidemment.





*Le long terme se construit au quotidien*

---



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

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

Tél. : 01 45 17 40 00

[www.creteil-habitat.com](http://www.creteil-habitat.com)

Conception, réalisation : ImageLigne