

Engagés avec vous, ici et demain

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

“ Vu par les collaborateurs

# Sommaire

<b>Édito</b> .....	<b>p.3</b>
<b>Chiffres clés</b> .....	<b>p.4</b>
<b>Gouvernance</b> .....	<b>p.6</b>
<b>Le Conseil d'Administration</b> .....	<b>p.8</b>
<b>Un nouveau projet d'entreprise, tourné vers l'avenir</b> .....	<b>p.10</b>

## 1

### **Dynamique de développement** .....

Livraisons .....	p.14
Travaux en cours .....	p.18
Projets à venir .....	p.22

## 2

### **Une relation renforcée locataires et partenaires** .....

#### **Répondre aux besoins de tous les locataires**

Actions sociales et solidaires .....	p.26
Parcours résidentiel .....	p.28
Zoom sur les territoires:	
Secteur Ouest - Agence de Cergy .....	p.30
Secteur Sud - Agence de Franconville .....	p.32
Secteur Est - Agence de Sarcelles .....	p.34

#### **Maintenir et développer nos partenariats**

Gendarmeries .....	p.36
Commerces et locaux d'activité .....	p.37
Partenariats associatifs .....	p.38
Concertation locative .....	p.39

#### **Renforcer notre qualité de service**

Une démarche incarnée .....	p.40
Des projets clés .....	p.40
Mesure de la satisfaction .....	p.41

## 3

### **La performance au service de l'intérêt général** .....

369 collaborateurs investis pour l'Office .....	p.44
Amélioration en continu .....	p.46
Réaménagement de la dette .....	p.47

## 4

### **Rapport financier** .....

Rapport de gestion .....	p.50
Bilan .....	p.56
Compte de résultat .....	p.57

Rapport d'activités 2021 de Val d'Oise Habitat – Édition juin 2022

Directrice de la publication: Akima Behloul

Conception-réalisation: Neway Partners

Crédits photos: Val d'Oise Habitat, Adobe Stock

Avec l'aimable contribution des collaborateurs de Val d'Oise Habitat



# Édito

Val d'Oise Habitat: un Office public agile, utile et durable, au service de l'intérêt général, des habitants et des territoires du Val d'Oise.

L'année 2021 a été marquée par le renouvellement du Conseil d'Administration. Dans le prolongement de ce qui a été accompli, avec la même implication et avec le même engagement que par le passé, le Conseil d'Administration va accompagner l'Office départemental et ses équipes dans son développement. Nos valeurs sont fondées sur des convictions au service de l'intérêt général: solidarité, qualité de service, engagement, et innovation.

Dans un contexte de crise sanitaire sous-jacente, auquel s'ajoute une situation géopolitique et économique anxiogène, pesant particulièrement sur le pouvoir d'achat de nos locataires, nous continuons plus que jamais à les accompagner au travers de différents dispositifs. Notre cellule sociale, Solidaires avec VOus, créée pendant le 1<sup>er</sup> confinement en 2020, maintient l'écoute et l'accompagnement des locataires les plus fragilisés.

Notre ancrage territorial affirmé se traduit par le souci permanent d'assurer une qualité de service de proximité veillant au confort et au bien-être de nos locataires. Il nous permet

également d'être reconnu aujourd'hui comme le référent public de l'habitat auprès des collectivités territoriales du Val d'Oise.

Pour relever les défis à venir, notre projet d'entreprise « Engagés avec vous 2026 », mis en œuvre cette année, s'appuie sur 3 piliers:

- une nouvelle dynamique de construction de logements, plus vertueuse et adaptée à un environnement qui change;
- une relation renforcée avec les locataires, les partenaires, les acteurs locaux;
- une volonté d'amélioration continue de la performance, au service de l'intérêt général.

Pour mener à bien ce projet, nous savons pouvoir compter sur l'engagement au quotidien des équipes de Val d'Oise Habitat, qui ont toujours su montrer leur détermination et leur dévouement, notamment au plus fort de la crise sociale et sanitaire.

En ces moments incertains, marqués par le contexte international et la hausse des prix de l'énergie, nous resterons attentifs en 2022 pour continuer d'assurer nos missions.



**Marie-Christine CAVECCHI**  
Présidente du Conseil  
départemental du Val d'Oise  
Présidente de Val d'Oise Habitat



**Séverine LE PLUS**  
Directrice générale  
de Val d'Oise Habitat

# Chiffres clés

## L'Office en chiffres



**369**

collaborateurs



**71**

communes



**201**

locaux commerciaux  
et professionnels, répartis  
sur **38** communes

20 812 logements sociaux, dont :



**19 084**

logements sociaux  
dont 59,4 % en QPV



**502**

logements de gendarmes  
et 14 gendarmeries



**1 226**

hébergements  
en RPA et résidences  
intergénérationnelles

## Proximité



**3**

agences,  
**3** antennes



**255**

collaborateurs  
en proximité



**141**

gardiens,  
**77** loges

## Les logements (gestion locative) .....



**1 154**

logements attribués  
(rang 1)



**1,30 %**

de vacance commerciale  
(**1,47 %** en 2020)



**7 614**

bénéficiaires d'aides au logement



**5,3 %**

de taux de rotation

## Production ..... Financier .....



**94**

nouveaux logements (dont  
**6** en acquisition-amélioration)



**51 M€**

coût d'intervention moyen par an  
(maintenance et investissement)



**196**

logements en chantier  
de construction



**2,48 M€**

de chiffres d'affaires de ventes



**2 232**

2 232 logements en cours  
de travaux de réhabilitation



**10,8 M€**

d'autofinancement

# Gouvernance

## Le Conseil d'Administration

Mercredi 28 juillet 2021, le Conseil d'Administration a élu la nouvelle Présidente de Val d'Oise Habitat, Marie-Christine Cavecchi. Le Conseil d'Administration est chargé d'élaborer les choix stratégiques de l'établissement. Il règle, par ses délibérations, les affaires de l'Office.

.....

## Bureau

Le Conseil d'Administration élit en son sein un Bureau auquel il peut donner délégation dans certaines matières. Le Bureau se substitue au Conseil dans le cadre des délégations qu'il a reçues et lui rend compte de son activité: l'ensemble des délibérations qu'il prend sont portées à la connaissance du Conseil à sa prochaine séance.



### 6 Conseils d'Administration

└ 43 délibérations



### 5 bureaux

└ 11 délibérations

## Principales commissions

### La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des logements (CALEOL)

Chargée d'attribuer nominativement chaque logement social. Elle est composée de six membres désignés parmi les membres du Conseil d'Administration, dont un élu représentant des locataires et au moins un élu du Conseil départemental.



### 52 CALEOL



### 1 154 logements attribués en rang 1

sur 1 917 dossiers examinés

### La Commission Technique d'Attribution des Logements Libres (CTALL)

Chargée d'attribuer nominativement chaque logement non social. Elle est composée de cinq membres, dont un membre élu du Conseil d'Administration



### 6 CTALL



### 13 logements attribués en rang 1

sur 22 dossiers examinés

### Commissions d'Appel d'Offres (CAO)

Examine et rend un avis sur l'attribution des marchés publics de l'Office en respectant les règles légales en matière de concurrence. Sa composition et les modalités de fonctionnement sont déterminées par délibération du Conseil d'Administration. Elle se réunit environ 2 fois par mois.

 **11 CAO**

 **84 Marchés**

### La Commission Sociale et Solidaire (CSS)

Elle est en charge d'attribuer des aides financières exceptionnelles qui viennent en complément des dispositifs légaux et réglementaires selon des critères définis.

 **4 CSS**

 **53 familles accompagnées** pour un montant global d'aide de près de 60 000 €

### Une concertation active: le Conseil de Concertation Locative (CCL)

traduit le besoin de participation active des habitants pour le vivre ensemble. Il est consulté sur:

- la gestion courante des résidences,
- tout projet d'amélioration, de construction ou de démolition,
- toutes mesures touchant au cadre de vie.

Il est composé de représentants des locataires et du bailleur et se réunit au moins une fois par an.

 **2 Conseils de Concertation Locative Patrimoniale**

 **3 Conseils de Concertation Locative d'Agence**

 **31 Conseils de Concertation Locative de Résidence**





# Le Conseil d'Administration

Membres issus de l'organe délibérant du Conseil départemental du Val d'Oise:



**Marie-Christine CAVECCHI**  
Présidente de l'Office  
départemental



**Xavier HAQUIN**  
Conseiller départemental



**Alexandre PUEYO**  
Conseiller départemental



**Nadia METREF**  
Conseillère départementale



**Agnès RAFAITIN-MARIN**  
Conseillère départementale



**Ramzi ZINAOU**  
Conseiller départemental

Personnalités qualifiées désignées par le Conseil départemental du Val d'Oise:



**Patrick BAQUIN**  
Ancien Directeur du développement  
économique et de l'économie  
sociale de la Caisse des dépôts et  
Administrateur de Val Paris Habitat



**Christian DIDELET**  
Vice-président de  
l'Association Pour un  
Urbanisme Intégré « Les  
Villageoises » (APUI 95)



**Odile DROUILLY**  
Directrice du Conseil d'Architecture  
d'Urbanisme et de l'Environnement  
du Val d'Oise (CAUE 95)



**Sabrina ECARD**  
Conseillère  
départementale  
Première Adjointe au  
Maire de Persan



**Georges MOTHON**  
Maire d'Argenteuil



**Dominique NEVEU**  
Administratrice  
de Val Paris Habitat



**Emmanuel VIEGAS**  
Directeur territorial EDF  
collectivités

**Membre désigné par le Conseil départemental du Val d'Oise  
représentant une association œuvrant pour l'insertion:**



**Tatiana PRIEZ**

Directrice de l'IFAC Val d'Oise

**Membres représentants des locataires:**



**Josette BEGUIN**

Représentante de la  
Confédération de la  
Consommation du Logement  
et du Cadre de Vie (CLCV)



**Harry ROCK**

Représentant de la  
Confédération Nationale  
Logement (CNL)



**Christophe NOELETTE**

Représentant de l'Association  
Force Ouvrière Consommateur  
(AFOC)



**Sandra YAKOWENKO**

Représentante de l'Association  
Information et Défense des  
Consommateurs Salariés de  
la Confédération Générale du  
Travail (INDECOSA-CGT)

**Personnalités qualifiées désignées par les institutions dont elles sont issues:**



**François HANET**

Représentant familial de l'UDAF 95



**Vincent VILPASTEUR**

Représentant de la Caisse  
d'Allocations Familiales



**François VERJUS**

Représentant d'Action Logement

Organisations syndicales les plus  
représentatives dans le département  
du siège:



**Daniel BLANC**

Représentant de l'Union  
Départementale CGT95



**Raoul JOURNO**

Représentant de la CFDT95

# La fin du premier projet d'entreprise : Bâtissons ensemble 2021

À l'aube 2021, nous avons atteint les objectifs que nous nous étions fixés et nous avons bâti notre Office :

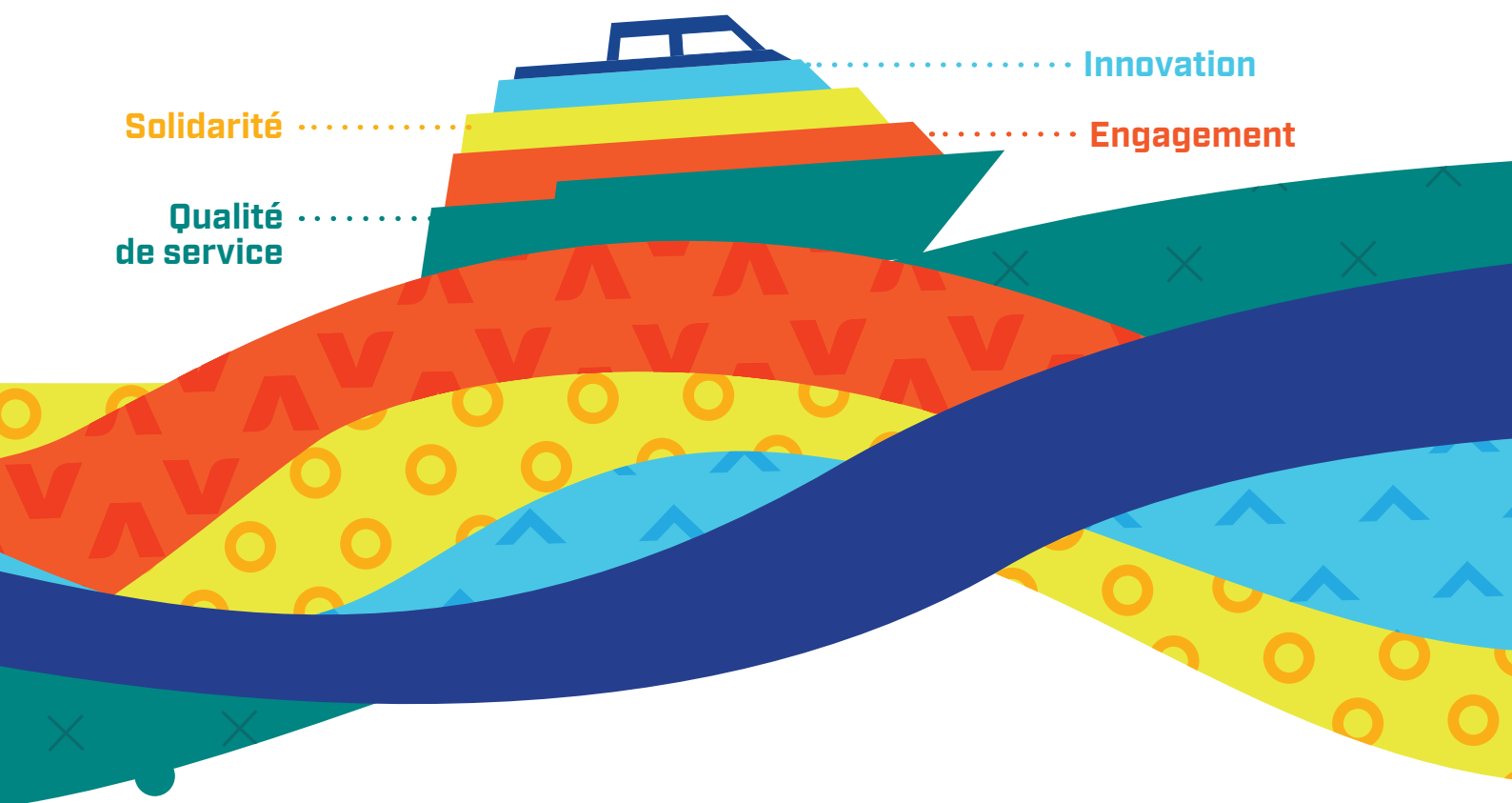
- › Une organisation stabilisée
- › La dévolution du patrimoine valdoisien de l'ex-OPIEVOY pleinement effective
- › Le maillage territorial de proximité opérationnel
- › Des finances saines
- › Un plan d'entretien patrimonial harmonisé



Séverine Leplus et le Codir



# Nos 4 valeurs intégrées dans notre quotidien



## Un nouveau projet d'entreprise tourné vers l'avenir : Engagés avec VOus 2026

Fort de ces réussites, nous avons défini nos nouvelles ambitions pour l'avenir et établi un nouveau projet d'entreprise: Engagés avec VOus 2026. Il s'articule autour de trois piliers:

- › Une nouvelle dynamique de développement
- › Une relation renforcée avec nos locataires et nos partenaires
- › La performance au service de l'intérêt général

Nous vous invitons à découvrir notre rapport d'activités 2021 construit autour de ces trois piliers.







*“Une dynamique engagée,  
qui se poursuit, pour  
répondre aux besoins  
de tous les territoires.”*

1

## Dynamique de développement

Livraisons .....	p.14
Travaux en cours .....	p.18
Projets à venir .....	p.22

Jouy-le-Moutier

**RÉSIDENCE LES JARDINS DES RETENTIS**

Avenue du temps perdu

Acquisition en VEFA de 17 logements locatifs



**Coût de l'opération : 2 307 214 € TTC**



**Livraison : 25 mars 2021**



**Livraisons  
de logements  
neufs 2021**

94 nouveaux  
logements



**88**

Logements  
en VEFA

L'Isle-Adam

**RÉSIDENCE SAINTE-GENEVIÈVE**

Rue du colonel arnaud beltrame

Acquisition en VEFA de 23 logements  
pour les Gendarmes



**Coût de l'opération : 6 583 123 € TTC**



**Livraison : 29 juin 2021**





# Livraisons de logements neufs 2021

Menucourt

**LOT 8A**

Rue de la clef des champs

Acquisition en VEFA de 22 logements locatifs



**Coût de l'opération : 3 908 240 € TTC**



**Livraison : 28 mai 2021**



6

Logements en acquisition  
amélioration

Beaumont-sur-Oise

**LA CROIX DES BANNIS**

Rue du colonel arnaud beltrame

Acquisition/Amélioration de 6 logements



**Coût de l'opération : 1 188 647 € TTC**



**Livraison : 21 janvier 2021**



Pontoise

## RÉSIDENCE GAUGUIN

Rue de la sellerie / mail de la cavalerie

Acquisition en VEFA de 26 logements  
pour les Gendarmes



**Coût de l'opération : 6 403 317 € TTC**



**Livraison : 29 septembre 2021**



“



FOCUS //////////////////////////////////////

***“Val d'Oise Habitat a la spécificité d'avoir créé un véritable service livraison, qui telle une chaîne de transmission, lie la maîtrise d'ouvrage terminant sa mission et la proximité initiant l'exploitation.”***

Que le programme soit en maîtrise d'ouvrage directe ou en VEFA, la livraison d'un programme ou d'une réhabilitation mobilise l'ensemble des services de Val d'Oise Habitat: direction des finances, maîtrise d'ouvrage, proximité, marchés, attributions, ressources humaines, ...

Le service livraison dont je suis le responsable prépare et orchestre cette étape cruciale afin d'optimiser le délai entre la livraison et l'arrivée des premiers locataires, de lever le plus rapidement possible les dernières réserves et de transmettre tous les contrats techniques pour initier l'entretien du bâtiment. Val d'Oise Habitat a aussi cette singularité liée à son ancrage local et sa connaissance du territoire, de pouvoir répondre avec succès à des projets spécifiques.”

**Patrick Koltein**

Responsable du service Garantie Parfait Achèvement / Dommages Ouvrage

## 171 logements en VEFA



### Magny-en-Vexin **RÉSIDENCE L'AUBETTE** Rue de l'Aubette

Acquisition en VEFA de 73 logements locatifs

💰 Coût de l'opération : 12 258 344 € TTC

🏠 Livraison : 21 février 2022



### Eaubonne **LE MAYA** 28/30 route de Margency

Acquisition en VEFA de 39 logements locatifs  
dont 31 sociaux et 8 intermédiaires

💰 Coût de l'opération : 7 468 675 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : octobre 2022

## 25 logements en maîtrise d'ouvrage directe



### Argenteuil **ARMME** Rue de la Solidarité

Construction neuve en maîtrise d'ouvrage  
directe d'une résidence accueil de 25 logements

💰 Coût de l'opération : 3 091 484 € TTC

🏠 Livraison : 28 février 2022



# Logements neufs en cours 2021

## Cormeilles-en-Parisis **ACACIAS** Rue des Acacias

Acquisition en VEFA de 31 logements locatifs

€ Coût de l'opération : 5 770 001 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : 4<sup>e</sup> trimestre 2023



## Pontoise **RÉSIDENCE CEZANNE** Rue des Escadrons

Acquisition en VEFA de 28 logements pour les Gendarmes

€ Coût de l'opération : 8 295 728 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : 2<sup>e</sup> trimestre 2022



“



### FOCUS //////////////////////////////////////

“Notre quotidien consiste à gérer différentes opérations issues de programmes de réhabilitation, de résidentialisation ou de constructions neuves. Toutes ces opérations ont des niveaux d'avancement différents. 2021 a été une année très dense, avec des gros chantiers comme celui de Villiers-le-Bel par exemple. La crise sanitaire, les problèmes d'approvisionnement et les quelques surcoûts ont parfois pu ralentir certains de nos chantiers. Cela a nécessité une importante mobilisation des équipes techniques pour maintenir le pilotage serein et efficace des chantiers, en lien avec les équipes de proximité pour rassurer les locataires. **C'est la spécificité de Val d'Oise Habitat d'être au plus proche des territoires et en lien étroit avec les municipalités et les amicales de locataires.** À Sarcelles et Villiers-le Bel, le programme ANRU a continué de se déployer avec une priorité sur l'amélioration thermique pour tendre vers les labels Haute Performance Énergétique (HPE), voire du Bâtiment Basse Consommation (BBC).”

**Anthony Forget**

Responsable de programmes – secteur Est

# Travaux de réhabilitation en cours 2021

2 232 logements  
et 4 commerces

## Eaubonne **RÉSIDENCE LES DURES TERRES** **Tranche 2**

Rue des Escadrons

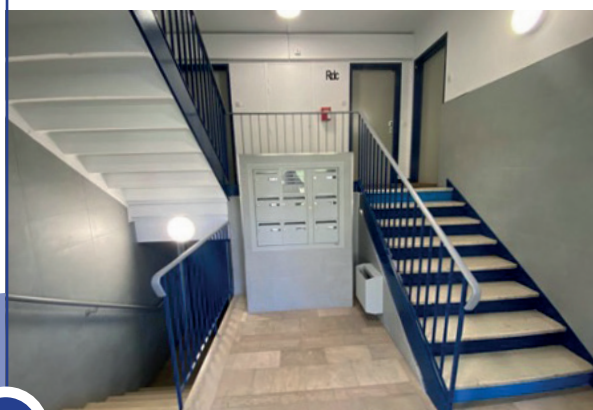
Réfection des parties communes et sous-sols de **349 logements**, et travaux sur les commerces



Coût des travaux : 2 199 285 € TTC



Livraison : avril 2022



## Franconville **RÉSIDENCE MONTÉDOR**

Réhabilitation de **299 logements**



Coût des travaux : 9 606 950 € TTC



Livraison : mars 2022



## Taverny **BRUYÈRES / LA MARÉE**

Réhabilitation et résidentialisation  
de **112 logements**



Coût des travaux : 8 309 524 € TTC



Livraison : mai 2022



Saint-Prix  
**LA VALLÉE – Tranche 2**  
Rue Albert 1<sup>er</sup>

Travaux complémentaires de  
réhabilitation de **247 logements**

€ Coût des travaux : 4 904 640 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : juillet 2022



Montmorency  
**PASCAL**  
Allée de la Chênée

Réhabilitation énergétique de **235 logements**

€ Coût des travaux : 5 581 584 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : 4<sup>e</sup> trimestre 2022



Sarcelles  
**TOUR WATTEAU ET TOUR PAUL VALÉRY**  
6 et 20 avenue Paul Valéry

Réhabilitation énergétique et  
résidentialisation de **116 logements**

€ Coût des travaux : 8 720 946 € TTC

🏠 Livraison prévisionnelle : avril 2023



Villiers-le-Bel  
**PUITS-LA-MARLIÈRE**

Acquisition-amélioration de **874 logements locatifs**

€ Coût des travaux : 24 565 300 € TTC

🏠 Livraison des travaux : juin 2022

## Projets à venir

*Future caserne de la gendarmerie  
nationale de Survilliers*





13

Commerces  
à réhabiliter



2 447

Logements  
à réhabiliter



318

Logements neufs  
à livrer



1

Gendarmerie

## Études en cours

### Construction :

- **318 nouveaux logements** dont **35 logements** à destination **des gendarmes**
- **4 commerces**
- **1 gendarmerie**

### Travaux :

- **2 447 logements, 1 parking et 13 commerces** pour réhabilitation
- **2 résidences** en étude pour travaux de tranches complémentaires
- **4 résidences** pour résidentialisation
- **1 caserne de Gendarmerie** en réhabilitation et **1 création d'extension** de résidence









***“On vit dans un cadre agréable, où il fait bon vivre !”***

**Henri**

Locataire à Eaubonne

2

## **Une relation renforcée locataires et partenaires**

Répondre aux besoins  
de tous les locataires.... p.26  
Maintenir et développer  
nos partenariats ..... p.36  
Renforcer notre qualité  
de service ..... p.40

## Actions sociales et solidaires

### La cellule Solidaires avec VOus



Créée pendant la crise sanitaire et le confinement en avril 2020 pour aider les locataires en difficulté, elle nous a permis de déployer un accompagnement pendant cette période difficile.

La cellule continue d'agir dans une démarche pro-active, et nous permet de détecter dès l'apparition d'impayé des situations de fragilité. Elle offre une écoute dédiée et un accompagnement adapté à chaque situation, en lien avec notre Commission Sociale et Solidaire.

#### En 2021:

- Avec notre **Commission Sociale et Solidaire**: **53 familles** ont été accompagnées pour un montant global d'aide de près de **60 000 €**
- **3 373 plans** d'apurement et d'aménagement mis en place
- **11 793 appels** passés aux locataires vulnérables et / ou en difficulté



#### FOCUS //////////////////////////////////////

“Être au plus proche des locataires est intrinsèque à Val d'Oise Habitat. Notre direction en est un bel exemple ; c'est une direction de proximité au service de la proximité portée par les agences et les antennes. Elle gère de manière centralisée les attributions de logement, les contentieux, certains travaux d'amélioration sur les parties communes avec sa régie interne de maintenance, la prévention et sécurité, les sinistres et les différents partenariats dans le cadre de la politique sociale et de la politique de la ville.

**En 2021, nous avons pérennisé le dispositif Solidaires avec VOus** porté par les agences et créé en 2020 lors du premier confinement. Il se révèle aujourd'hui un véritable outil social ; il permet d'établir une prise en charge au plus tôt du locataire dès son premier impayé pour comprendre les raisons de sa situation et proposer la solution la plus adaptée : plans d'apurement, aides sur quittance...”

**Angelina Groux**

Directrice de la Gestion Locative et Territoriale





# Actions sociales en faveur des locataires

L'Office a mis en œuvre des conventions avec 10 communes, dans le cadre de l'abattement de la TFPB (Taxe Foncière Pour le Bâti), à destination des locataires de résidences situées en quartier prioritaire de la politique de la ville. Ces conventions ont fait l'objet d'un dialogue renforcé avec les communes.

Les diagnostics en marchant, comme préalable à l'élaboration des programmes d'action, ont permis de croiser les regards pour composer **le programme d'actions à l'attention des locataires, par exemple:**

- **+ de 200 familles** ont bénéficié d'ateliers éco-gestes
- **+ de 3 000 locataires** sensibilisés au bien vivre ensemble
- **3 projets pour 500 familles concernées:** jardins partagés et projet d'agriculture urbaine
- **800 familles** sensibilisées aux incivilités (jets par les fenêtres, ...)
- **+ de 200 vélos** réparés
- **+ de 20 actions** inter-bailleurs

## CHIFFRES 2021

**1 981 061**

euros d'abattement TFPB

**17 904**

heures d'insertion professionnelle

**106** associations

**131** actions

## Parcours résidentiel : jusqu'à l'achat de son logement

La politique de vente de Val d'Oise Habitat vise à répondre aux attentes de certains locataires, qui ne le pourraient pas sur le marché traditionnel, d'accéder à la propriété. L'accompagnement de ces ménages tout au long du processus et dans leur nouveau statut de propriétaire, voire copropriétaire, leur assure un parcours résidentiel sécurisé.

### En 2021:

- **2 promesses** signées à Beaumont-sur-Oise
- **2 ventes** effectives à Pontoise

### Objectifs ambitieux pour 2022:

- **74 nouveaux logements** mis en commercialisation
- **18 ventes**

L'Office favorise le parcours résidentiel des habitants souhaitant accéder à la propriété en proposant également des logements dans le cadre de la location-accession (PSLA), tout en les accompagnant dans leur passage de locataire à celui de propriétaire.

### En 2021:

- **10 ventes** (levées d'option)
- **6 nouveaux contrats** signés



### FOCUS //////////////////////////////////////

***“2021 a été une année de la consolidation de l'activité commercialisation et du développement de la vente HLM mais aussi une année de renfort de la relation avec les collectivités pour réaffirmer notre partenariat privilégié.***

Notre direction regroupe les activités de gestion locative hors logement social : les locaux d'activités, les locaux et logements pour la Gendarmerie Nationale, les foyers, les résidences de personnes âgées, les résidences universitaires ; mais aussi les activités de suivi de la gestion de copropriété et celles de commercialisation comme la vente de logements sociaux aux occupants, la location-accession (PLSA), la vente en bloc à d'autres bailleurs... Cette pluri-activité nécessite un lien étroit et constant avec tous les services de l'Office mais aussi avec les collectivités, les locataires, les partenaires techniques et même les opérateurs de radiotéléphonie mobile. Cette diversité d'actions renforce ainsi notre ancrage sur le territoire et nous fait participer activement à son attractivité.”

**Bérengère Mallet**

Directrice Gestion et Commercialisation





## Zoom sur les territoires

### Secteur Ouest

Agence de Cergy



Antenne: Persan

**29 communes**

**91 résidences - 47 gardiens**

7 086 logements, dont 51 % en quartier prioritaire de la politique de la ville:

- 6 119 logements **sociaux**, dont 280 en résidences **intergénérationnelles**
- 411 logements de **gendarmes**

**556 logements adaptés:**

- 61 logements en **EHPAD**
- 23 logements en **Résidences Personnes Âgées**
- 469 logements en **Résidences universitaires**
- 3 logements en **Foyers personnes handicapées**



FOCUS //////////////////////////////////////

**“Depuis 2010, je suis gardien d'immeuble chez Val d'Oise Habitat. J'aime mon métier, c'est même une passion.**

Cela demande une rigueur et de l'empathie: le matin, j'organise et réalise les différentes tâches techniques et l'après-midi j'effectue les tâches administratives et des rendez-vous locataires à leur demande. Parfois certains se confient et je joue alors ce rôle de « médiateur ». Je ressens que les locataires comptent sur moi. Mon sérieux, mon travail et ma réactivité m'ont permis de créer un lien de confiance avec eux.

Le plus difficile est de gérer le cumul d'urgences, je me dois d'apporter des réponses fiables. Dans ces moments, les équipes des autres services sont toujours là pour m'accompagner et permettre de résoudre des situations parfois compliquées.”

**Sofiane Fekhar**

Gardien d'immeuble à Bernes-sur-Oise



## Développement social et urbain :

**Le budget de près de 190 000 € a permis la réalisation de 65 actions pour près de 3 500 familles.** Par exemple, une cinquantaine d'enfants de Chennevières à Saint-Ouen-l'Aumône ont participé à un rallye éco-durable, des boxes solidaires ont été distribuées aux étudiants des résidences de Cergy, plus de

300 repas ont été préparés et distribués à des locataires de la résidence Dix Arpens à Éragny-sur-Oise. Des ateliers pratiques à la réglementation routière ont été organisés pour 80 enfants de 11 à 16 ans locataires des villes de Cergy, Saint-Ouen-l'Aumône, Osny, Vauréal et Éragny-sur-Oise.



*Lancement du projet "R3eussite" : programme innovant de formation d'une semaine pour 24 enfants de locataires habitant Cergy, Éragny-sur-Oise, Persan et Saint-Ouen-l'Aumône.*



*Initiation à la conduite de 80 enfants de 11 à 16 ans.*



*Projet théâtre*

## Zoom sur les territoires

### Secteur Sud

Agence de Franconville

Antenne: Argenteuil

**22 communes**

**64 résidences - 42 gardiens**

6 010 logements, dont 47 % en quartier prioritaire de la politique de la ville:

- 5 642 logements sociaux, dont 184 en résidences intergénérationnelles
- 39 logements de gendarmes



329 logements adaptés:

- 91 logements en EHPAD
- 8 logements en Foyers jeunes travailleurs
- 161 logements en Résidences Personnes Âgées
- 69 logements en Foyers personnes handicapées



#### FOCUS //////////////////////////////////////

“La crise sanitaire a engendré une forte demande d’aides au loyer en 2020 qui s’est prolongée avec une légère tendance à la baisse en 2021. **Notre mission principale est de maintenir le locataire dans son logement en mobilisant les dispositifs sociaux existants tels que des aides financières pour le paiement de son loyer : le Fond Solidarité Logement (FSL).** En complément de ce soutien financier issu du Conseil Départemental, nous avons aussi débloqué, sur nos fonds propres, des aides spécifiques et soumises à validation lors des Commissions Sociales et Solidaires (CSS). Cette période difficile a fait émerger en quantité plus importante d’autres problématiques sociales telles que les violences conjugales, les difficultés après le décès d’un conjoint, les baisses de ressources. Être au plus proche des locataires grâce aux gardiens et aux permanences hebdomadaires sur site, nous permettent de détecter ces situations compliquées voire urgentes. Notre rôle est alors de faciliter l’échange, libérer la parole et accompagner le locataire de la manière la plus adaptée selon les situations. Nous pouvons être amenées à orienter les locataires vers les services sociaux des villes ou les CCAS afin qu’ils puissent bénéficier d’une prise en charge globale.”

**Marine Wacheux**  
Conseillère sociale



## Développement social et urbain :

**Le budget de près de 83 000 € a concerné 23 actions à destination de près de 2 000 familles.** Les actions menées ont notamment

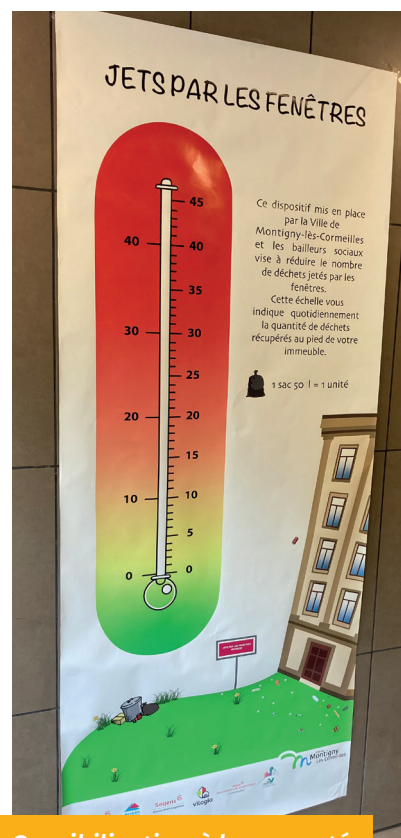
porté sur l'amélioration du cadre de vie résidentiel, sur la sensibilisation aux jets par les fenêtres à Montigny-lès-Cormeilles, sur l'embellissement des bornes d'apport volontaire des résidences à Franconville.



Embellissement des bornes d'apport volontaire



Inauguration d'un jardin partagé



Sensibilisation à la propreté

## Zoom sur les territoires

### Secteur Est

Agence de Sarcelles

Antenne : Villiers-le-Bel

19 communes

82 résidences - 52 gardiens



7 716 logements, dont 91 % en quartier prioritaire de la politique de la ville :

- 7 323 logements sociaux, dont 263 en résidences intergénérationnelles
- 52 logements de gendarmes

341 logements adaptés :

- 213 logements en Foyers jeunes travailleurs
- 128 logements en Résidences Personnes Âgées



#### FOCUS //////////////////////////////////////

“L’essentiel de ma mission est l’animation d’une équipe d’une quinzaine de gardiens basés en loge fixe, en loge groupée ou en référent sur plusieurs résidences. Les gardiens sont au quotidien au contact direct avec les locataires. Leur réussite est notre réussite et pour cela je me rends disponible, je les accompagne au quotidien. **Régulièrement, et à chaque fois sur un secteur différent, je les réunis pour échanger et partager des bonnes pratiques pour que chacun gagne en autonomie!**

Mon rôle est aussi de gérer les dysfonctionnements remontés par les gardiens et d’en assurer le suivi administratif et technique. Mon rôle est également de piloter les vacances de logements et leurs remises en état pour réduire au mieux le délai tout en garantissant les meilleures conditions d’accueil des nouveaux locataires.”

**Alexandre Clabault**

Responsable de secteur



## Développement social et urbain :

**Le budget de près de 180 000 €, pour 43 actions sociales, a bénéficié à près de 4 000 familles.** De nombreuses actions, en pied d'immeubles ont été menées comme par

exemple, des ateliers de réparation de vélos à Sarcelles, Villiers-le-Bel, Garges-lès-Gonesse et Goussainville, de la sensibilisation aux risques d'incendie domestique à Villiers-le-Bel, des chantiers éducatifs, des ateliers créatifs.



Clean challenge



Fête de quartier



Ateliers créatifs



## Gendarmeries

Val d'Oise Habitat réaffirme le partenariat durable avec le groupement de Gendarmerie du Val d'Oise et le Pôle Judiciaire de la Gendarmerie Nationale dans la réalisation d'opérations immobilières et la gestion des immeubles affectés à leurs unités. L'Office assure la gestion d'un patrimoine de 17 sites à usage de la Gendarmerie, représentant plus de 500 logements mais également des locaux de service, accessoires à ces immeubles et locaux nécessaires à leur fonctionnement.

**2 nouvelles résidences, 49 logements pour loger les gendarmes.**

- 23 logements, Résidence Sainte-Geneviève, L'Isle-Adam
- 26 logements, Résidence Gauguin, Pontoise



**Inauguration de la résidence Gauguin, en présence du PJGN et de Séverine Leplus, Directrice générale**



# Commerces et locaux d'activité

Les locaux commerciaux, professionnels et associatifs sont situés principalement en pieds de nos immeubles. Ils sont pleinement intégrés aux quartiers et bassins de vie.

La mise à disposition de locaux à des associations permet de pérenniser les actions associatives sur les territoires et au sein des quartiers, pour les locataires et les habitants.

L'Office s'engage pour la diversification et la qualité de l'offre commerciale des territoires, la lutte contre la paupérisation du tissu commercial de proximité et le service rendu aux habitants.

**En 2021, un travail de relocation**, en concertation avec les communes, pour soutenir les commerces de proximité et correspondre aux besoins des territoires s'est traduit par la relocation de 4 locaux d'activités et de l'ouverture de 4 nouveaux commerces :

- 1 primeur, (Montmorency)
- 1 destockeur (Montmorency)
- 1 bar/tabac (Bernes-sur-Oise)
- 1 épicerie solidaire (Ecouen)



*Inauguration des commerces du Carré de la Chênée, en présence de Marie-Christine Cavecchi, Présidente de l'Office, Maxime Thory, Maire de Montmorency et de Aziza Philippon, Conseillère départementale*

## Partenariats associatifs



L'Office s'engage en soutenant des initiatives d'associations locales, en faveur des locataires.

**En 2020, 100 678€ de subventions ont été accordés.**

Par exemple, un partenariat avec l'association "La binette en fête" a été mis en place au sein de la résidence Montédour à Franconville, pour initier les locataires à la permaculture, organiser des manifestations autour des techniques de jardinage écoresponsables, sensibiliser par les jeux et challenges à faire en famille. Une cinquantaine d'enfants a reçu en 2021 un diplôme de « Jardinier en herbe » !

**L'Office met également en place des conventions avec différents acteurs** (fondations, associations), pour accompagner et déployer des dispositifs adaptés à des locataires ciblés: jeunes en voie d'insertion,

femmes victimes de violences, personnes handicapées, seniors, etc.

 **8 conventions** signées en 2021



FOCUS //////////////////////////////////////

“Je suis arrivée en 2013 dans la résidence de l’Hautil à l’âge de 81 ans. C’est une belle résidence et en plus de mon studio, j’ai une petite terrasse sur laquelle j’aime entretenir mes plantes et mes fleurs. Les mercredis après-midi, les voisines viennent me chercher pour participer aux ateliers. Je suis une « rigolote », disent-elles, et on passe alors ensemble de beaux moments.

**Le gardien me connaît bien et est toujours aux petits soins avec moi. Aujourd’hui, j’ai 90 ans et je me sens toujours bien dans ma résidence.”**

**Mme Caroline Vandaele**  
Locataire à la résidence de l’Hautil à Menucourt



# Concertation locative

La concertation locative est un rendez-vous privilégié pour Val d'Oise Habitat et les représentants des locataires. Nous prenons le temps d'élaborer conjointement un cadre de travail et de dialogue. Nous avons mis en place 3 niveaux de concertation :

- Conseil de Concertation Locative et Patrimoniale
- Conseil de Concertation Locative par agence
- Conseil de Concertation Locative par résidence (si présence amicale)

**En 2021, la dynamique de la concertation locative s'est concrètement traduite par 6 ateliers,**

avec la participation des représentants des locataires (sur la base du volontariat) et des experts de l'Office sur différentes thématiques :

- Les charges - consommation d'eau individuelle
- Les charges locatives - personnel de proximité
- Les charges locatives - chauffage et production d'eau chaude,
- La formalisation et la justification des charges locatives
- L'état des lieux
- Le contrat robinetterie

Nos objectifs sont partagés et placent le locataire au centre des échanges.

## CHIFFRES 2021

**2** Conseils de concertation locative patrimonial

**6** Ateliers de concertation locative

“



## FOCUS

“Ces 10 dernières années, Val d'Oise Habitat a connu une importante croissance externe passant d'une gestion de 5 000 logements avant 2010 à aujourd'hui + de 20 000. Pour accompagner cette croissance, une réorganisation a été initiée il y a 3 ans pour optimiser nos méthodes et développer les compétences.

En 2021 nous avons lancé une démarche de concertation avec nos locataires pour définir ensemble les principes de base d'une meilleure compréhension des charges récupérées. Cela s'est articulé au travers de 6 ateliers, soit 24 réunions, avec les représentants des locataires. Ce travail collaboratif durant toute l'année s'est basé sur un dialogue constructif transparent pour répondre à toutes les questions des locataires sur ce sujet complexe des charges. **Cette méthode a permis d'établir une relation de confiance et de créer un consensus pour préparer en 2022 un protocole sur la gestion des charges récupérables et sur la grille de vétusté lors des états des lieux.**”

**Christophe Lallier-Gollet**  
Directeur Financier

## Une démarche incarnée

La qualité de service est l'une des 4 valeurs intégrées au cœur de notre projet d'entreprise, de nos actions et préoccupations. Elle se concrétise, au sein de l'Office par une organisation adaptée, des projets d'évolution qui placent l'expérience locataires et partenaires au cœur de la démarche. Pilotée au sein de la Direction qualité et innovation,

qui travaille en complète transversalité sur les domaines de qualité et amélioration continue, de processus et d'innovation, la qualité de service, fait l'objet d'une mission spécifique. Ateliers métier, rencontres régulières, partage d'expériences: la qualité de service est animée par des dispositifs reposant sur le contact avec le terrain et les échanges.



### FOCUS //////////////////////////////////////

***“Pérenniser une qualité de service nécessite d’homogénéiser nos pratiques aussi bien vers l’externe à savoir les locataires mais aussi en interne avec l’ensemble des équipes.”***

Lors de mon arrivée en 2021, j’ai poursuivi la démarche qualité de service initiée en 2019. Elle s’est articulée autour de 3 grands axes : le nouveau marché de prestation de plateforme téléphonique intégrant des objectifs encore plus performants (taux de décroché à 90 %), l’exploitation de l’enquête de satisfaction et la révision du process de gestion des réclamations. Le succès de cette démarche repose sur une adhésion des équipes. Être au plus près des équipes terrain pour connaître et comprendre leur quotidien et leurs problématiques nous a permis de créer un espace d’échange, d’identifier ensemble les axes d’amélioration et de mettre en place des projets définissant des pratiques pour aider chacun à encore mieux faire. Nous avons ainsi entamé un travail de fond sur la réclamation avec un recueil des pratiques terrain important et une mise à plat des process existants afin d’homogénéiser les pratiques à venir. Ce travail s’inscrit comme toile de fond sur l’ensemble des projets menés.”

**Clarisse Laubacher**

Responsable qualité de service

## Des projets clés

Un des projets majeurs, constitutif de notre démarche d’amélioration de la qualité de service, est **la gestion des réclamations**. Après une phase de diagnostic et d’analyse globale, nous avons pu définir un déroulement formalisé des étapes de résolution, et la communication renforcée associée. Les prochaines étapes: ouvrir les moyens de communication, formaliser des engagements sur les délais, poursuivre la réflexion sur un espace locataire... Un chantier sur l’accueil locataire a été lancé, en partenariat avec une école de design (Care design lab de Nantes) pour une meilleure réponse aux locataires.

Réalisé avec des équipes de terrain, ce travail doit permettre de faire en sorte que les moments de rencontre du locataire avec les points d’accueil de l’Office (souvent générés par des désagréments) permettent à la fois de répondre à la demande mais soient également l’occasion de renforcer la relation entre l’Office et les locataires. **Nous avons confirmé notre démarche expérimentale d’une plateforme téléphonique externalisée.** Nous avons pu augmenter nos exigences de traitement: taux de décroché d’au moins 90 % et augmentation du périmètre de traitement des demandes réalisé directement par la plateforme.



# Mesure de la satisfaction

La mesure de la satisfaction des locataires tient une place prépondérante dans la démarche de la qualité de service. En plus de l'enquête triennale obligatoire, nous

interrogeons les locataires pour recueillir leurs attentes, mesurer nos plans d'actions annuels et réajuster nos priorités et nos ressources.

## ON OBSERVE UNE AMÉLIORATION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE MENÉE EN 2021:

**70 %** ▲  **Satisfaction globale**  
(69% en 2020)

**71 %** ▲  **Le logement**  
(70 % en 2020)

**78 %** ▲  **L'accueil et la communication**

Des locataires interrogés sont satisfaits de l'accueil en point d'accueil (**75 % en 2020**), et **77 %** pour l'accueil téléphonique (**74 % en 2020**).

**64 %** ▲  **Les parties communes**

Des locataires sont satisfaits des parties communes: sur la propreté (**65 %**) comme sur la gestion des ordures ménagères et des encombrants (**61 %**). Le fonctionnement des équipements s'améliore (**72 %**).

**73 %** =  **Les conditions d'entrée**

Des nouveaux locataires interrogés sont satisfaits de leurs conditions d'entrée (**74 % en 2020**).

**51 %** ▲  **Les demandes et les réclamations**

Des locataires interrogés sont satisfaits du traitement de leurs demandes (**46 % en 2020**).

**63 %** ▲  **La qualité de vie dans la résidence**

Des locataires interrogés sont satisfaits de la qualité de vie dans leur résidence (**56 % en 2020**).  
Stationnement: **46 %**

**61 %** ▲  **La qualité des interventions en cas de panne**

Des locataires sont satisfaits de la qualité de l'intervention en cas de panne/défaillance (**59 % en 2019**).

À partir de 2022, des enquêtes thématiques et ciblées remplaceront les enquêtes sous format de questions exhaustives.

66



## FOCUS

“Une de nos missions est de maintenir et de développer le lien de proximité entre les territoires et les équipes des agences. **Cette proximité est un gage du service rendu aux locataires.** L'enquête de satisfaction 2021 a confirmé une nette amélioration de la qualité de service... Cette réussite, pour l'agence de Cergy, est le résultat collectif d'initiatives individuelles. Chaque acteur de l'agence a défini et réalisé 2 actions de son choix pour améliorer le service rendu. En fonction des résidences et du besoin, les gardiens ont par exemple développé : l'affichage des heures de passage de nettoyage des parties communes, des appels de courtoisie auprès de chaque locataire... Pour démultiplier ces actions, nous avons créé des moments d'échange et de partage pour que chacun puisse entendre et partager ces différentes initiatives.”

**Mélanie Page**

Directrice de l'Agence de Cergy







*S'améliorer en continu  
dans notre quotidien,  
nos pratiques*

3

## La performance au service de l'intérêt général

369 collaborateurs  
investis pour l'Office..... p.44  
Amélioration  
en continu ..... p.46  
Réaménagement  
de la dette ..... p.47

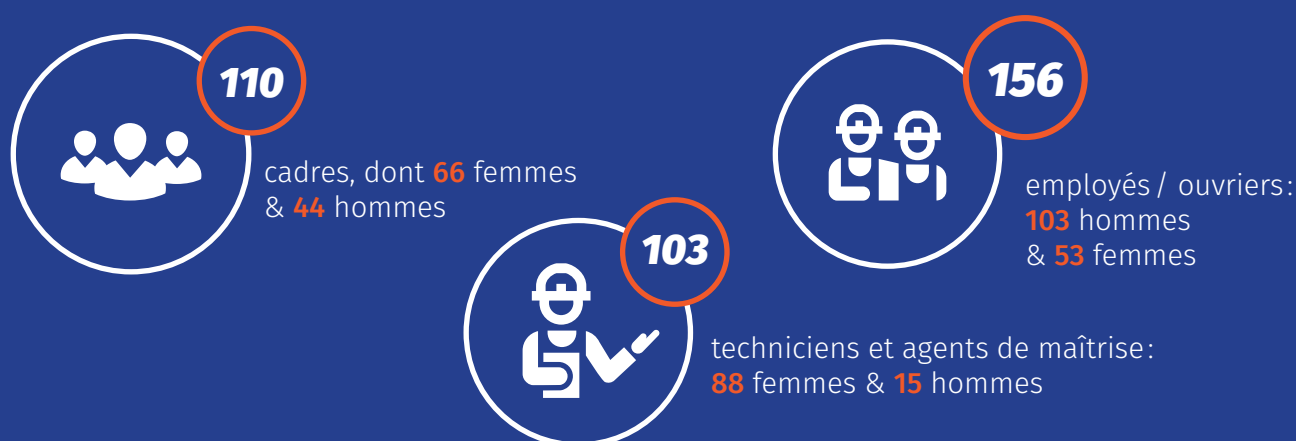


# 369 collaborateurs investis pour l'office

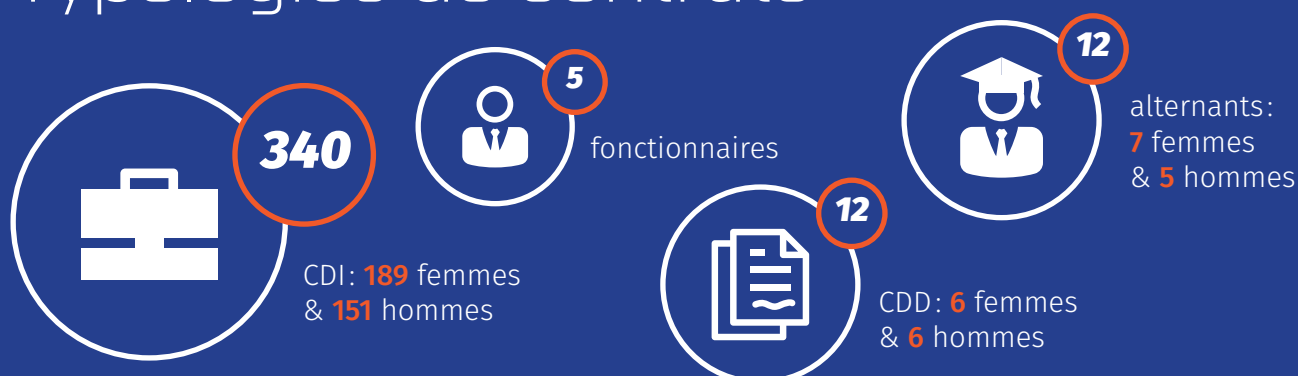
## Collaborateurs



## Catégories socio-professionnelles



## Typologies de contrats



### Engagés, sans distinction

Val d'Oise Habitat s'engage au quotidien pour l'emploi des personnes en situation de handicap. Pour accompagner les managers, une formation - avec un atelier ludique - leur a été dispensée pour les sensibiliser à la question du handicap et de ses enjeux en entreprise.

# Formation



# Dialogue social



“ La croissance de Val d’Oise Habitat a engendré une dynamique recrutement et gestion RH importante qui est restée intense en 2021. La crise sanitaire a ajouté une charge supplémentaire avec l’activité partielle liée aux ouvertures et fermetures des établissements scolaires et avec les arrêts maladie Covid.

**Notre mission, au-delà de la collecte mensuelle d'informations pour constituer les feuilles de paie, est d'apporter la réponse la plus complète et précise aux collaborateurs. Cela nécessite parfois un long travail d'échanges avec différents intermédiaires internes et externes.**

Notre spécificité comme toute structure publique est d'être en auto-assurance ce qui nous amène à gérer les dossiers des personnes sorties bénéficiant du chômage. Durant l'année 2021, nous avons lancé le projet de dématérialisation des feuilles de paie qui sera mis en place début 2022.

Le télétravail a de son côté accéléré les processus de dématérialisation des nombreuses demandes d'archivage basée sur une nomenclature complète facilitant aujourd'hui la gestion quotidienne."

## Maylis Kouadio

Gestionnaire paie et administration du personnel

# Amélioration en continu

Au-delà d'une démarche qualité qui doit permettre d'améliorer le fonctionnement de l'Office, l'approche par l'amélioration continue, doit permettre d'apporter un regard nouveau sur la démarche qualité et d'initier des principes de l'excellence opérationnelle.

L'amélioration continue a démarré en 2021, en cohérence avec le Projet d'entreprise et la politique de contrôle interne et de la maîtrise des risques. L'approche est double et se traduit par la formalisation des contenus prioritaires identifiés et l'optimisation de nos procédures.

## Focus nouveauté : modalités d'attribution marché de maîtrise d'oeuvre

Dans le cadre de nos activités de construction et de réhabilitation, l'Office lance des consultations de maîtrise d'œuvre. Les marchés de maîtrise d'œuvre sont passés en procédure négociée qui se déroule en deux temps :

- **sélection des candidats**

- **remise d'offres** (techniques et financières)

Les critères objectifs de sélection des candidats et des offres sont annoncés dans le règlement de la consultation.

Pour faire appliquer des critères de sélection de candidature plus efficaces, l'Office a décidé d'appliquer la méthode des critères

hiérarchisés, à la place des critères pondérés. Les critères sont énumérés par ordre d'importance, de façon hiérarchisée, sans être associés à une pondération. Le classement des candidats par rang avec l'application de critères hiérarchisés permet de faciliter l'analyse tout en la rendant plus objective.



### FOCUS //////////////////////////////////////

“La formation en continu de l'équipe, son renfort avec de nouveaux experts ont professionnalisé en 2021 ce service de la commande publique. Notre rôle est d'être en soutien avec l'ensemble des acteurs de l'office public, de leur trouver des solutions facilitant la réalisation de leur projet tout en les protégeant eux-mêmes ainsi que l'institution. **En 2021, nous avons mis en place un outil de plan de charges de la commande publique afin de mieux connaître le besoin de mobilisation de l'équipe.** Et pour mieux les sensibiliser au processus juridique, nous avons créé des « petites » fiches thématiques décrivant les outils de la commande publique.”

**Christelle Borcier**

Responsable de la commande publique



# Réaménagement de la dette

L'optimisation de la dette s'inscrit dans la stratégie financière de l'Office qui vise à mettre en œuvre une gestion active de la dette, pour modifier son profil en termes de durée, de coût et de risque.

Le travail de la direction financière a d'abord porté sur un travail préliminaire d'analyse de la dette complété par une analyse approfondie des conditions contractuelles. Puis il s'est nécessairement accompagné de concertation et de négociation avec nos partenaires bancaires.

**Résultat:** l'année 2021 a été propice à la mise en place de cette gestion active avec des mesures d'optimisation pour 247 M€ négociées, par le biais de différents dispositifs: baisse de marge, passage à taux fixe, modifications des profils de remboursement, ...

Les négociations de 2021 visées ont ainsi abouti sur une signature, avec une phase de régularisation contractuelle toujours en cours sur 2022, se traduisant notamment par des réitérations de garanties.



## FOCUS

“En 2021 nous avons mené une politique globale de réaménagement de la dette auprès des partenaires financiers. Les objectifs étaient principalement de rééquilibrer notre trésorerie, de sécuriser notre dette à taux variable et de diminuer notre charge financière. **Pour y parvenir plusieurs leviers ont été activés: le remboursement anticipé de 27 M€ d'emprunts les plus coûteux et la renégociation d'emprunts pour 221 M€.** Les principales mesures ont consisté en des baisses de marge sur des produits à taux variable, ou leur conversion en taux fixe permettant de profiter du contexte de taux bas de l'époque et d'une sécurisation de ces produits.”

**Quentin Sauvadet**

Chargé d'études financières

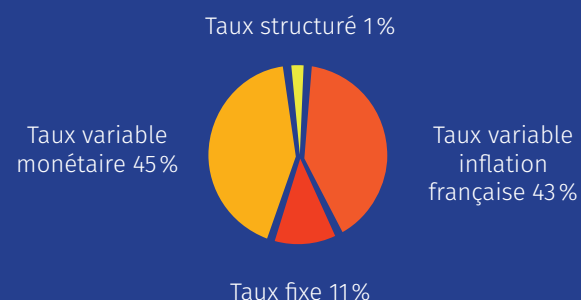
### Dette au 31/12/2021: 734,4 M€ :

- Déblocage de prêts à hauteur de **2,6 M€**
- Remboursements anticipés secs de **33 M€**, dont **27 M€** au titre du réaménagement
- Remboursement de **26,6 M€** au titre des échéances classiques
- **82 %** de la dette contractée auprès de la Banque des Territoires

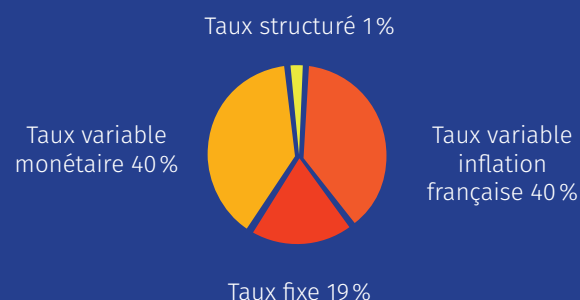
Conformément aux orientations de la stratégie financière actées par le Conseil d'Administration fin 2020, le réaménagement et le remboursement anticipé ont permis de renforcer la partie taux fixe qui atteint 19 %, contre 11 % un an auparavant.

*La durée résiduelle de la dette est d'environ 30 ans.*

### Exposition au risque de taux au 31/12/2020 :



### Et au 31/12/2021, après réaménagement :







*Un Office  
stabilisé*

4

## Rapport financier

Rapport de gestion.....	p.50
Bilan.....	p.56
Comptes de résultats.....	p.57



# Rapport de gestion



## Faits caractéristiques 2021

- Un impact Loi de finances 2018 et Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) brute de près de 5,3 M€.
- Une concertation locative renforcée (voir page 39).
- 10 logements vendus dans le cadre de l'activité accession sociale PSLA.
- 2 pavillons vendus dans le cadre du programme de vente.
- Le remboursement, suite à contestation de l'Office, de 2,5 M€ d'intérêts d'emprunts trop payés sur la période 2015 – 2021 (emprunt SFIL).
- D'importants dégrèvements de Taxes Foncières (TFPB) obtenus pour 6,8 M€.
- Le débouclage de l'opération de Pierrefitte dont le risque provisionné dans les comptes s'est avéré sans objet (+1,9 M€).
- La renégociation de 247 M€ de dette (voir page 47).
- Le contexte sanitaire, fragilisant les locataires, couplé à l'instabilité géopolitique internationale, la tension observée sur les prix et approvisionnements notamment en matière d'énergie, auront notamment un impact sur les régularisations de charges.

# Maintien d'une exploitation génératrice de fonds propres

**L'autofinancement net HLM est en augmentation notable au regard de 2020 et du budget initialement présenté.**

Il s'élève à 10,8 M€ et représente 11,1 % des loyers. Son niveau résulte, avec un Excédent Brut d'Exploitation (EBE) légèrement inférieur à celui prévu, d'éléments exceptionnels liés aux dégrèvements de taxes foncières et au remboursement d'intérêts.

En k€	Exercice 2020	Exercice 2021	Écart Exercice 2020
Loyers	96 049	97 410	1 361
Pertes sur charges	- 2 149	- 2 919	- 770
Produits d'exploitation autres	0	0	0
Coût de maintenance	- 14 636	- 14 362	274
Coût de gestion	-25 584	- 25 699	- 115
Taxe foncière	- 13 177	- 13 046	132
CGLLS	- 2 572	- 2 197	375
Pertes sur créances clients	- 982	- 960	23
Marge sur accession	211	415	204
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>37 159</b>	<b>38 642</b>	<b>1 484</b>
<i>en % des loyers</i>	38,7 %	39,7 %	
Autres produits et charges d'exploitation	577	588	11
Produits financiers	386	2 830	2 444
Charges d'intérêts	- 10 801	- 9 506	1 295
Autres produits et charges exceptionnelles	1 503	4 707	3 204
Impôt Société	0	0	0
<b>Capacité d'Autofinancement</b>	<b>28 824</b>	<b>37 262</b>	<b>8 438</b>
<i>en % des loyers</i>	30,0 %	38,3 %	
Remboursements d'emprunts locatifs	- 25 799	- 26 483	- 684
<b>Autofinancement net</b>	<b>3 025</b>	<b>10 779</b>	<b>7 754</b>
<i>en % des loyers</i>	3,1 %	11,1 %	

# Rapport de gestion

## Une augmentation des produits locatifs

Avec **une vacance globale stable de 2,3 %** traduisant une nouvelle diminution de la vacance commerciale (1,31 % versus 1,47 %) au profit d'une augmentation de la vacance technique, **les produits locatifs sont en augmentation de 1,2 M€ avant impact RLS.**

Concernant les aides au logement et la « contemporanéisation » de ces dernières : suite aux réformes et aux nombreuses difficultés que rencontre encore aujourd'hui la CAF, le nombre d'allocataires s'est vu diminuer de près de 10 % et le montant des aides allouées de près de 14 %, soit près de 3 M€ de moins qu'en 2020.

## Des coûts de gestion maîtrisés

**Les coûts de gestion « méthode ANCOLS » regroupent la masse salariale ainsi que les charges externes.**

**À 1 234 euros par logement, ils demeurent maîtrisés sans augmentation** par rapport à 2020. L'augmentation des charges de personnel ayant été compensée par une diminution des autres charges externes de fonctionnement. Ils restent inférieurs à celui de la médiane 2020 des OPH d'Île-de-France qui s'élève à 1 370 € par logement.

## Les charges de maintenance du patrimoine

Le ratio au logement reste dans la norme de celui constaté sur le secteur, soit 690 € par logement (médiane Île-de-France 2020 des OPH : 765 €). En ajoutant les dépenses d'investissement sur le patrimoine (réhabilitation et renouvellement de composants) d'un montant de 21,1 M€, le coût d'intervention sur le patrimoine atteint 1 705 € par logement (médiane Île de France 2020 des OPH : 1 323 € par logement).





## Une masse salariale conforme au budget

La masse salariale totale est en augmentation de 8,3 %, soit 17,6 M€ conforme à l'organisation cible.

Elle représente 17,4 % des loyers, ce qui est proche secteur (19,8 % des loyers - 2020 OPH Île-de-France) et à l'organisation souhaitée par l'Office pour répondre aux objectifs fixés.

La masse salariale est inférieure à celle budgétée, de 0,6 M€, cela résulte de difficultés de recrutements sur certains postes. L'intéressement au regard des résultats exceptionnels est plafonné à 0,5 M€.

**L'effectif est relativement stable : 365,9 équivalents temps plein (ETP) au 31/12/2021.**

## Les taxes foncières sur propriétés bâties

**Le poste des taxes foncières, inférieur au budget, s'élève à 13 M€ et représente 13,4 % des loyers (médiane Île de France des OPH : 14,1%).**

Malgré une nouvelle augmentation sur les rôles de + 0,7 % (budgétée à + 2,5 %) et la sortie d'exonération pour 64 logements (+50 k€), l'arrêt d'une imposition à tort, suite à réclamation, entraîne globalement une diminution de 1 % du poste TFPB. Sur l'exercice 2021, au titre des travaux éligibles sur les années antérieures et suite aux différentes réclamations, 6,8 M€ de dégrèvements ont été obtenus. Des réclamations et des demandes sont en cours de traitement par les services fiscaux et certains débouclages sont à prévoir pour 2022.

# Rapport de gestion

## Ratio d'autofinancement

**L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE), qui synthétise la valeur créée par la gestion de nos immeubles, est en légère augmentation: 39,8 %** (médiane des OPH 2020: 34 %).

*L'autofinancement ressort à 10,7M€ soit 11 % des loyers, son niveau résulte d'éléments exceptionnels non prévus dans la version initiale du budget sur les dégrèvements taxe foncière et le remboursement de la charge financière de la SFIL. L'autofinancement net HLM dépasse le seuil de 3 % fixé par décret en application de l'article R423-9 du Code de la Construction et de l'Habitation. Il atteint un niveau qui devrait entraîner une taxation supplémentaire de l'ordre de 0,2M€ au titre de la CGLLS.*

En k€	Exercice 2020	Budget 2021	Exercice 2021
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>- 177</b>	<b>1834</b>	<b>7163</b>
+ Dotation aux amortissements et dépréciations	43 584	39 320	39 233
- reprise sur amortissements et dépréciations	- 10 322	- 8 416	- 4 860
+ valeur compta des éléments actifs cédés	270	6	23
- produit de cessions des éléments d'actifs	0	0	- 456
- quote part des subventions au résultat	- 5 066	-3 883	- 3 806
<b>CAF sur autofinancement</b>	<b>28 289</b>	<b>28 862</b>	<b>37 297</b>
Remboursement Capital - locatif	- 24 387	- 25 799	- 26 483
Dotation int compensateur	- 53	- 38	- 35
<b>Autofinancement net</b>	<b>3 850</b>	<b>3 025</b>	<b>10 779</b>
Total des produits financiers	365	386	2 534
Total des produits activité (compte 70)	127 314	129 216	131 322
Charges récupérées (703)	31 180	31 542	32 673
<b>Produits à prendre en compte</b>	<b>96 499</b>	<b>98 061</b>	<b>101 183</b>
Ratio autofinancement	3,99 %	3,08 %	10,65 %
moyenne des 3 dernières années			<b>5,91 %</b>

## Affectation du résultat

En €	S.I.E.G	Hors S.I.E.G	Total
Bénéfice net de l'exercice à affecter (a)	7 117 745	44 519	7 162 265
Report à nouveau antérieur (b)	47 590 690	0	47 590 690
<b>Report à nouveau après affectation (a+b)</b>	<b>54 708 435</b>	<b>44 519</b>	<b>54 752 955</b>

L'évolution de la réglementation comptable impose au 31/12/2021 de ventiler et comptabiliser le résultat selon le Service d'Intérêt Économique

Général (SIEG). L'activité sociale prédominante de Val d'Oise Habitat conduit à un résultat de l'activité SIEG de 7 118 k€ et de 44 k€ hors SIEG.

## Échéances des dettes des fournisseurs

Les dettes fournisseurs s'élèvent au 31/12/2021 à 10,7M€, dont 75 % en stock depuis moins de 30 jours.

Le délai moyen de paiement des factures en 2021 est de 15 jours, avec 92 % des factures payées dans le délai réglementaire des 30 jours.

En k€	Exigible < 30 j.	Exigible 30-60 j.	Exigible > 60 j.	Total général
Fournisseurs exploitation	7 834	14	0	7 848
Fournisseurs investissement	208	1 024	1 691	2 923
<b>Total dettes fournisseurs</b>	<b>8 042</b>	<b>1 038</b>	<b>1 691</b>	<b>10 771</b>
2021	75 %	10 %	16 %	
2020	89 %	8 %	3 %	

## Le bilan : les investissements et la trésorerie

Les dépenses de l'exercice 2020 se sont élevées à 40,2 M€, sur le même niveau qu'en 2020.

En k€	Mouvements 2021
Remplacement de composants	5 083
Réhabilitation	16 031
Production neuve	18 966
Investissement de structure	124
	<b>40 204 M€</b>



# Bilan

<b>Actif (en k€)</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Immobilisations</b>	<b>971 428</b>	<b>965 512</b>
Immobilisations incorporelles	10 126	9 996
Immobilisations corporelles	872 303	876 289
Immobilisations corporelles en cours	87 689	78 389
Immobilisations financières (2)	1 310	837
<b>Stocks et en-cours</b>	<b>4 212</b>	<b>6 226</b>
<b>Fournisseurs débiteurs</b>	<b>189</b>	<b>175</b>
<b>Créances d'exploitation</b>	<b>31 121</b>	<b>21 978</b>
<b>Créances diverses</b>	<b>12 059</b>	<b>9 857</b>
<b>Disponibilités</b>	<b>31 975</b>	<b>97 184</b>
Charges constatées d'avance	1 341	603
Charges à répartir sur plusieurs exercices	31	66
<b>Passif (en k€)</b>	<b>31/12/2021</b>	<b>31/12/2020</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>270 348</b>	<b>255 032</b>
Dotations et réserves	111 125	111 125
Report à nouveau	47 591	45 757
Résultat de l'exercice	7 162	1 834
Subventions d'investissement	104 470	96 316
<b>Provisions</b>	<b>3 661</b>	<b>2 837</b>
<b>Dettes financières</b>	<b>745 722</b>	<b>803 306</b>
Emprunts	734 333	791 427
Dépôts et cautionnements reçus	7 345	7 110
Intérêts courus non échus	4 013	4 703
Intérêts compensateurs	31	66
<b>Créances clients</b>	<b>4 337</b>	<b>4 363</b>
<b>Dettes d'exploitation</b>	<b>23 633</b>	<b>24 753</b>
<b>Dettes diverses</b>	<b>4 654</b>	<b>11 311</b>
<b>Total Actif / Passif</b>	<b>1 052 355 €</b>	<b>1 101 602 €</b>

# Compte de résultats

En k€	31/12/2021	31/12/2020	Variation
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>135 755</b>	<b>136 361</b>	<b>- 606</b>
Chiffre d'affaires	131 322	129 216	2 105
Production stockée	- 1 957	- 2 532	575
Production immobilisée	896	645	251
Subventions d'exploitation		40	- 40
Autres produits de gestion courante	598	577	22
Reprises sur amortissements, dépréciations et provisions	4 896	8 416	- 3 520
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>128 920</b>	<b>128 623</b>	<b>297</b>
Consommations de l'exercice en provenance de tiers	54 318	53 518	800
Impôts, taxes et versements assimilés	18 184	18 886	- 703
Charges de personnel	17 739	16 529	1 210
Dotations aux amortissements, dépréciations et aux provisions	37 473	38 421	- 947
Autres charges de gestion courante	1 206	1 269	- 63
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>6 834</b>	<b>7 738</b>	<b>- 903</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>- 7 007</b>	<b>- 10 452</b>	<b>3 445</b>
<b>Résultat courant avant IS</b>	<b>-173</b>	<b>- 2 714</b>	<b>2 541</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>7 335</b>	<b>4 548</b>	<b>2 787</b>
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>7 162</b>	<b>1 834</b>	<b>5 329</b>





Toute l'équipe de Val d'Oise Habitat,  
**à vos côtés ici et demain.**





## Vos contacts

### **Val d'Oise Habitat**

1 avenue de la Palette CS 20716 CERGY  
95031 CERGY-PONTOISE CEDEX  
[contact@valdoisehabitat.fr](mailto:contact@valdoisehabitat.fr)  
01 34 41 61 17

### **Agence de Franconville**

1 place Maurice Ravel  
95130 FRANCONVILLE  
[agence.franconville@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.franconville@valdoisehabitat.fr)  
01 87 53 50 40

### **Agence de Cergy**

5 boulevard de l'Oise  
95000 CERGY  
[agence.cergy@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.cergy@valdoisehabitat.fr)  
01 87 53 50 00

### **Agence de Sarcelles**

22 rue de l'Escouvrier  
95200 SARCELLES  
[agence.sarcelles@valdoisehabitat.fr](mailto:agence.sarcelles@valdoisehabitat.fr)  
01 39 94 62 69



## **Val d'Oise Habitat**

1 avenue de la Palette  
CS 20716 CERGY  
95031 CERGY-PONTOISE CEDEX

 01 34 41 61 17

 [contact@valdoisehabitat.fr](mailto:contact@valdoisehabitat.fr)

 [valdoisehabitat.fr](http://valdoisehabitat.fr)   