



GROUPE
POSTE HABITAT

RÉINVENTER DEMAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉ
DES SOCIÉTÉS DU GROUPE POSTE HABITAT

2017



LE SOMMAIRE

INTRODUCTION  04

CONSTRUIRE, **PARFAIRE**  12

CONNAÎTRE, **RÉPONDRE**  20

AVANCER, **INNOVER**  26

ÉLÉMENTS **FINANCIERS**  32

LE GROUPE POSTE HABITAT : LES DATES CLÉS

LA PREMIÈRE SOCIÉTÉ DU GROUPE POSTE HABITAT, TOIT ET JOIE, A ÉTÉ CRÉÉE EN 1957 POUR FOURNIR DE NOUVELLES POSSIBILITÉS D'HABITATION AUX PERSONNELS DES POSTES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS QUI NE BÉNÉFICIAIENT PAS, À L'ÉPOQUE, DES CONTRIBUTIONS PATRONALES AU LOGEMENT.

LE GROUPE POSTE HABITAT PERPÉTUE AUJOURD'HUI LES VALEURS QUI ONT PRÉSIDÉ À SA CRÉATION : PRODUIRE DES LOGEMENTS DE QUALITÉ À DESTINATION DES POSTIERS ET DES PLUS MODESTES, ET S'ATTACHER À DÉVELOPPER POUR TOUS LA MEILLEURE QUALITÉ DE VIE POSSIBLE.



1957

CRÉATION DE TOIT ET JOIE



Particulièrement sensible à la crise du logement de l'après-guerre et touché par le vibrant appel en faveur des sans-logis lancé par l'Abbé Pierre en 1954, Eugène Thomas, secrétaire d'État aux PTT, participe à la création de Toit et Joie en 1957. Son but premier est alors d'apporter une réponse aux difficultés rencontrées par les nombreux agents des PTT qui rejoignent Paris pour soutenir l'essor des infrastructures et services. Ancien résistant au sein de l'État-major des PTT, secrétaire général des PTT depuis 1946, Honoré Farat devient le premier président de Toit et Joie en 1957.

2006

CRÉATION DE POSTE HABITAT PROVENCE ET POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES : NAISSANCE DU GROUPE POSTE HABITAT



En 2006, sous l'impulsion de La Poste, Toit et Joie crée 2 filiales afin d'élargir son champ d'action en dehors de ses frontières historiques d'Île-de-France. Elle choisit de se développer dans les régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes, où la demande de logements sociaux n'est pas satisfaite. Toit et Joie avec ses filiales, Poste Habitat Provence et Poste Habitat Rhône-Alpes, forment désormais le groupe Poste Habitat.

2011

CRÉATION D'HABITAT RÉUNI



Toit et Joie fonde en 2011 le groupement « Habitat Réuni », avec 21 organismes Hlm. Fédérés par des valeurs partagées, ses membres s'engagent depuis sur des thèmes majeurs tels que la production, le développement durable, la maîtrise des charges, la performance de gestion et la qualité de service. Aujourd'hui toutes les sociétés du groupe font partie de ce groupement à dimension nationale qui compte 29 bailleurs sociaux.

2013

LA RURALE DE L'EURE REJOINT LE GROUPE POSTE HABITAT



Fin décembre 2013, La Rurale de l'Eure rejoint le groupe Poste Habitat. Depuis cette date, la société bénéficie du soutien technique, financier et humain de Toit et Joie - Poste Habitat. Une réelle synergie s'est développée entre les deux entités, qui mettent en œuvre, ensemble, la production d'une offre nouvelle dans le département de l'Eure et au-delà. Début 2018, dans la continuité de la refonte de l'identité visuelle des sociétés Poste Habitat, La Rurale de l'Eure change de nom et devient Poste Habitat Normandie.

2016

RECAPITALISATION DE TOIT ET JOIE PAR LE GROUPE LA POSTE



Fin 2016, le Groupe La Poste décide de recapitaliser Toit et Joie - Poste Habitat à hauteur de 12 millions d'euros, libérés en 4 ans. Cette recapitalisation, qui témoigne de la confiance et de l'intérêt de l'actionnaire de référence, donne aux sociétés du groupe Poste Habitat les moyens de poursuivre leur développement, et leur offre les garanties nécessaires pour remplir leurs objectifs ambitieux en termes de production. Dans la continuité de cette recapitalisation, Sylvie François, ancienne Directrice générale adjointe du Groupe La Poste, en charge des ressources humaines, est devenue la **nouvelle présidente de Toit et Joie - Poste Habitat** en juin 2017.

4 SOCIÉTÉS COMPOSENT LE GROUPE DONT L'ACTIONNAIRE PRINCIPAL EST LA POSTE

AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS LOCALES, DE L'ÉTAT ET DE LA POSTE, LES SOCIÉTÉS DU GROUPE POSTE HABITAT PROPOSENT UNE GAMME DE PRODUITS COMPLÈTE.



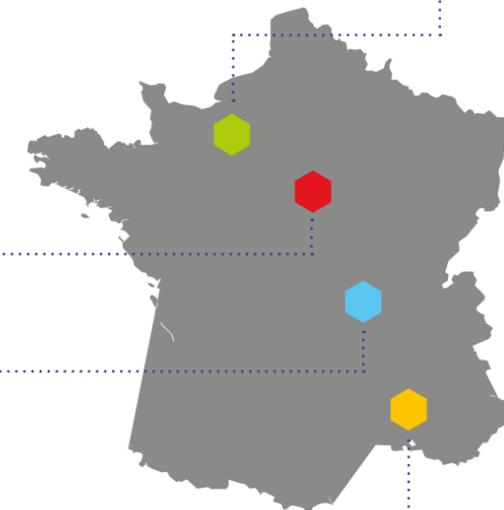
LE GROUPE POSTE HABITAT SUR LE TERRITOIRE NATIONAL

TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT

- Près de **14 500** logements répartis sur **85** communes d'Île-de-France
- **1 500** logements en cours de production
- **1 255** ménages accueillis en 2017

POSTE HABITAT NORMANDIE

- Près de **600** logements en Normandie
- Près de **100** logements en cours de production
- **50** ménages accueillis en 2017



POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES

- **550** logements en Rhône-Alpes
- **500** logements en cours de production
- **212** ménages accueillis en 2017

POSTE HABITAT PROVENCE

- Près de **250** logements en Provence
- **400** logements en cours de production
- **40** ménages accueillis en 2017

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE POSTE HABITAT

PLUS DE **1 550** NOUVEAUX MÉNAGES ACCUEILLIS EN 2017

PRÈS DE **2 500** LOGEMENTS EN COURS DE PRODUCTION

1 AGENT DE PROXIMITÉ **80** LOGEMENTS (EN MOYENNE) POUR

2017 : UNE ANNÉE CHARNIÈRE

Michèle ATTAR

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE
TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT



Pierre QUERCY

PRÉSIDENT
D'HABITAT RÉUNI



L'ANNÉE 2017 RESTERA COMME UNE DATE IMPORTANTE DANS L'HISTOIRE DU LOGEMENT SOCIAL. MARQUÉE PAR DES RÉFORMES QUI ONT ENGENDRÉ UN MOUVEMENT DE CONTESTATION IMPORTANT, 2017 NOUS LAISSE DÉSORMAIS FACE À L'OBLIGATION D'AVANCER ET DE NOUS RÉINVENTER. NOUS AVONS SOUHAITÉ INTERROGER MICHÈLE ATTAR, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT, ET PIERRE QUERCY, PRÉSIDENT D'HABITAT RÉUNI, POUR RECUEILLIR LEURS SENTIMENTS.

2017 restera dans l'histoire comme une année charnière pour le logement social. Pourquoi ?

MICHÈLE ATTAR : 2017 restera comme une année charnière dans l'histoire du logement social car elle marque une coupure entre un modèle qui datait de la réforme dite « Barre » de 1977, et un nouveau modèle qui sollicite de façon significative les organismes, désormais appelés à participer activement au financement des aides à la personne.

LA LOI DE FINANCES 2018, QUI INSTAURE LA RLS, RENOUVELLE EN PROFONDEUR LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DES ORGANISMES HLM EN LES PRIVANT D'UNE PARTIE SUBSTANTIELLE DE LEURS RESSOURCES. MICHÈLE ATTAR

Pourquoi les réformes initiées par le gouvernement ont-elles été autant contestées ?

MICHÈLE ATTAR : Parce que le vote de la loi de finances 2018, qui instaure la RLS (réduction de loyer de solidarité), renouvelle en profondeur le modèle économique des organismes Hlm en les privant d'une partie substantielle de leurs ressources, constituées par leur capacité d'autofinancement.

PIERRE QUERCY : J'ajouterai que le fait que l'ensemble des organisations d'élus et de professionnels du bâtiment, le mouvement Hlm mais aussi toutes les organisations de collectivités territoriales, aient alerté les pouvoirs publics sur les conséquences inévitables de cette mesure, sur les investissements futurs des organismes, atteste du caractère inattendu et contre-productif de cette mesure trop brutale.

La loi ELAN (Évolution du Logement et Aménagement Numérique) actuellement en préparation, va contribuer à renouveler l'environnement des organismes, en matière de structuration du tissu. Quel est votre sentiment à ce sujet ?

PIERRE QUERCY : Le projet de loi reprend la disposition actuelle, mais encore jamais mise en œuvre, de la disparition des bailleurs sociaux de très petite taille, qui disposent d'un patrimoine de moins de 1500 logements, ou bien inactifs, c'est-à-dire qui ne produisent pas suffisamment de nouveaux logements. Il demande aussi aux organismes de moins de 15000 logements de se regrouper avec un ou plusieurs autres bailleurs.

Bien que ce seuil de 15000 logements semble un peu élevé, il n'est pas faux de dire qu'un bailleur de taille modeste, qui gère 3000 logements par exemple, aura des difficultés à se doter de toutes les compétences lui permettant d'exercer la plénitude de ses métiers. Alors qu'un ensemble plus large peut lui permettre de bénéficier des expertises qui lui manquent.

Mais nous avons obtenu, dans le cadre de la négociation menée avec le gouvernement, que les rapprochements entre organismes puissent se faire sous la forme de groupes coopératifs décentralisés qui s'inspirent de la formule d'Habitat Réuni.

MICHÈLE ATTAR : Il est en effet important d'opérer une distinction entre la fusion et le fait de s'adoser à un groupe, et le projet de loi prévoit la possibilité pour un bailleur, de rejoindre un groupe sans pour autant fusionner avec celui-ci et donc disparaître. C'est au demeurant la démarche qui a présidé à l'entrée dans le groupe de la SA Hlm La Rurale de l'Eure, devenue Poste Habitat Normandie. En faisant cela, ce bailleur pourra maintenir son ancrage local et conserver son identité propre. Autre point essentiel et réel avantage, le groupe en question pourra être un groupe coopératif composé d'associés, comme

l'est Habitat Réuni, un groupe dont le pouvoir part de ses membres. Ce concept de groupe coopératif est à distinguer de celui d'une société organisée de manière verticale, dans laquelle la maison-mère détient le pouvoir.

Comment Toit et Joie et les autres sociétés Poste Habitat d'une part, et Habitat Réuni d'autre part, s'inscrivent-ils dans cette perspective ?

MICHÈLE ATTAR : Le contexte a conduit Toit et Joie et les autres sociétés du groupe Poste Habitat à faire évoluer leurs stratégies de développement, en nous interrogeant sur les leviers à actionner en vue de reconstituer notre capacité d'autofinancement. Nous avons souhaité maintenir nos engagements en matière de réhabilitation et de maintenance de

notre patrimoine, afin de répondre aux attentes légitimes de nos locataires, en affirmant que notre qualité de service ne baisserait pas. Il nous paraissait également essentiel de prendre notre part de l'enjeu citoyen et écologique de la réduction des effets de serre. Ces questions ont largement été débattues par le conseil d'administration et continueront de l'être en 2018.

PIERRE QUERCY : Habitat Réuni est aujourd'hui un groupement à même d'aider et de sécuriser ses membres, même les plus petits, dans leur capacité à concilier performance et ancrage local et il va pouvoir développer ses actions, en se transformant en une société

anonyme de coordination prévue par la loi ELAN. Et il me paraît important de saluer la capacité d'anticipation de ses membres fondateurs, qui ont su prévoir, en 2011, que les exigences des pouvoirs publics vis-à-vis du secteur Hlm s'accroîtraient et que les structures isolées risquaient d'être mises en cause. La formule retenue (création d'un groupement capable de mutualiser les compétences et les investissements, maintien des organismes dans leur ancrage local...) a, je crois, donné de vrais résultats en 7 ans d'existence et Habitat Réuni dispose aujourd'hui d'une voix lui permettant d'être entendu par l'État et la profession.

NOUS AVONS OBTENU, DANS LE CADRE DE LA NÉGOCIATION MENÉE AVEC LE GOUVERNEMENT, QUE LES RAPPROCHEMENTS ENTRE ORGANISMES PUISSENT SE FAIRE SOUS LA FORME DE GROUPES COOPÉRATIFS DÉCENTRALISÉS QUI S'INSPIRENT DE LA FORMULE D'HABITAT RÉUNI. PIERRE QUERCY

RÉFORMES DU GOUVERNEMENT, APL, RLS... RETOUR SUR UNE ANNÉE CHARGÉE EN ACTUALITÉ

ÉTÉ 2017

ANNONCE DU PROJET DE RÉFORMES PAR LE GOUVERNEMENT

Tout commence au sortir de l'été 2017, quand Édouard Philippe, premier ministre, annonce souhaiter faire baisser les dépenses d'APL de l'État de 1,5 milliard € et mettre en place une réduction de loyer solidarité (RLS) d'un même montant, afin que cette baisse n'ait aucun impact pour les locataires. À ce stade, l'objectif du gouvernement est donc de faire voter dans la loi de finances 2018, cette réduction de l'APL compensée par une baisse des loyers du logement social d'1,5 milliard €.

JUSQU'EN DÉCEMBRE 2017

PÉRIODE DE PROTESTATION ET DE NÉGOCIATION

Entre les annonces du gouvernement et le vote de la loi de finances (28 décembre 2017), des discussions, des débats ont eu lieu.

PARTICIPATION AU MOUVEMENT DE CONTESTATION

Le groupe Poste Habitat a pris part au mouvement de contestation qui est né suite à l'annonce de ces réformes :

► **Mailing à l'ensemble des locataires et affichage dans tous les halls**, pour les informer et pour les inviter à aller manifester devant la mairie de leur commune, le samedi 14 octobre 2017.

► **Affichage sur l'ensemble de nos résidences** de l'affiche issue de la campagne de l'Union sociale pour l'habitat (USH).



► **Mobilisation des collaborateurs qui se sont rendus en nombre à la manifestation du mardi 17 octobre 2017**, sur l'Esplanade des Invalides, aux abords de l'Assemblée nationale, à Paris. Des pancartes et des banderoles ont été créées pour l'occasion, avec des slogans tels que : « Logement social en danger, Toit et Joie dit non ! », « Non au démantèlement du logement social ! » etc.

13 DÉCEMBRE 2017

SOLUTION DE COMPROMIS

Finalement, une solution de compromis est arrêtée par le gouvernement. Elle permet de ramener l'économie réalisée par l'État en 2018 et en 2019, à 800 millions €. Ce n'est qu'à partir de 2020 que cette économie atteindra les 1,5 milliard € initialement annoncés. Pour compenser son manque à gagner en 2018 et en 2019, l'État va augmenter la TVA sur les investissements à 10% (contre 5% auparavant), ce qui lui permettra d'augmenter ses recettes de TVA d'environ 700 millions €.

Par ailleurs, le gouvernement annonce des mesures financières complémentaires, dites "de compensation" :

- 2 milliards de prêts de haut de bilan bonifiés (prêts à taux zéro)
- 2 milliards de prêts à taux fixe, à taux privilégié sur 15 ans (taux pas encore connu)
- La CDC propose de rallonger le délai de remboursement d'une partie de la dette des organismes Hlm (en cours de discussion entre la CDC et les organismes).
- Le gouvernement va geler le taux du livret A et revoir sa formule pour l'avenir.

COMMUNICATION

Pendant cette période, le groupe Poste Habitat a fait le choix de communiquer fortement sur le sujet, que ce soit en interne auprès de ses collaborateurs, mais également à l'externe et auprès des locataires. Bien qu'il s'agisse d'un sujet difficile à vulgariser et bien qu'il soit parfois malaisé d'expliquer le fonctionnement d'un organisme Hlm et son positionnement par rapport à l'État, nous avons fait le choix de ne pas laisser l'État et les médias être les seuls à parler de ce sujet, estimant qu'il était essentiel de faire exister notre voix. Nous avons ainsi publié un article dans nos journaux fin 2017, pour évoquer la mobilisation des collaborateurs ; et un grand dossier dans nos journaux de janvier 2018.



28 DÉCEMBRE 2017

LA LOI DE FINANCES 2018 EST VOTÉE LE 28 DÉCEMBRE 2017.

DÉCEMBRE 2017 - JANVIER 2018

CONFÉRENCE DE CONSENSUS

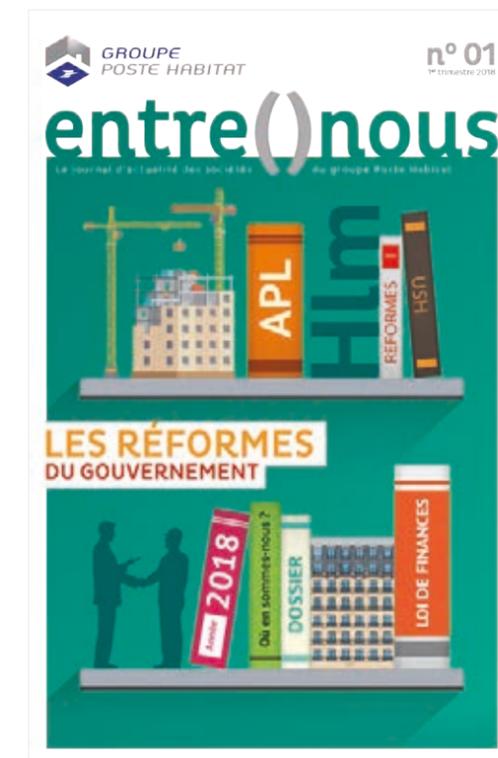
Au cours du mois de décembre et sur proposition du Président du Sénat, Gérard Larcher, l'ouverture d'une conférence de consensus est annoncée. Organisée conjointement par le Sénat et l'Assemblée nationale, elle durera jusqu'au 25 janvier 2018 et débouchera sur le projet de loi ELAN.

Au sein de cette conférence de consensus, des mesures complémentaires plus générales sont débattues et précisées. Elles concernent entre autres la simplification de la réglementation technique (exercice de la maîtrise d'ouvrage, suppression de l'obligation des concours d'architecture...), la cotation de la demande de logements, mais surtout la réorganisation du tissu des organismes.

15 MARS 2018

PROJET DE LOI ELAN

Le 15 mars 2018, le projet de loi ELAN est présenté en conseil des ministres. Il contient les mesures complémentaires précisées en conférence de consensus.





L'ACTION DE DÉVELOPPEMENT ET DE MAÎTRISE D'OUVRAGE DE TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT

MISES EN SERVICE

Le nombre de mises en services s'est élevé à 174 logements. L'année 2017 n'est donc pas à la hauteur de nos attentes, eu égard à nos engagements pris dans la CUS signée pour la période 2012-2017. Ces engagements actaient une moyenne de mises en service de l'ordre de 300 logements/an. **Sur les 5 dernières années, Toit et Joie - Poste Habitat totalise cependant 1207 logements, soit une moyenne de 241 logements par an.**

Le nouveau projet de CUS prévoyait de porter le développement à 350/400 logements par an pour la

période 2018-2022. L'adoption de la loi de finances 2018 et le report de CUS nous ont amenés à nous interroger sur le rythme de développement à mettre en place tout en vérifiant au mieux les prévisions.

Les opérations en cours de montage et/ou d'exécution permettent d'avoir une vision positive sur les mises en service des 3 prochaines années. Cette projection des livraisons de logements permettra de franchir avant 2021 le seuil de 15 000 logements fixé dans les objectifs de regroupement des organismes, inclus dans le projet de loi ELAN.

| Toit et Joie - Poste Habitat | MISES EN SERVICE PRÉVUES | | | Et au niveau du groupe ? | MISES EN SERVICE PRÉVUES DE 2018 À 2020 |
|------------------------------|--------------------------|------|------------|----------------------------|---|
| ANNÉE | 2018 | 2019 | 2020 | ÎLE-DE-FRANCE | 984 |
| NOMBRE DE LOGEMENTS | 510 | 240 | 234 | RHÔNE-ALPES | 589 |
| TOTAL | | | 984 | PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR | 317 |
| | | | | NORMANDIE | 41 |
| | | | | TOTAL | 1931 LOGEMENTS |

Notre ambition reste intacte. Dorénavant, Toit et Joie - Poste Habitat se positionne davantage sur les consultations lancées par des institutionnels (établissements publics d'aménagement, villes, ...). Enfin, le groupe Poste Habitat souhaite continuer à renforcer son positionnement sur l'accession à la propriété et sur les résidences dites « spécifiques » : résidences pour étudiants, pensions de familles, centres d'hébergement d'urgence, résidences pour jeunes actifs...

MAÎTRISE D'OUVRAGE

Comme l'an dernier, plus de la moitié de la production de Toit et Joie - Poste Habitat concerne des travaux en milieu occupé (acquisition-amélioration et réhabilitations), tandis que la maîtrise d'ouvrage directe en production neuve représente environ un tiers de l'activité de la maîtrise d'ouvrage.

| | OPÉRATIONS | LOGEMENTS |
|----------------------------|------------|--------------|
| RÉHABILITATION | 18 | 1 513 |
| CONSTRUCTION NEUVE | 18 | 689 |
| ACQUISITION - AMÉLIORATION | 18 | 591 |
| VEFA | 9 | 194 |
| | 63 | 2 987 |

FAVORISER LA MAÎTRISE D'OUVRAGE... DIRECTE

Pour les 3 années à venir, 18% des logements mis en service ont été acquis en état futur d'achèvement (VEFA) auprès de différents promoteurs immobiliers. À titre indicatif, les chiffres de logements neufs produits en VEFA par les bailleurs franciliens, étaient de 54% à fin 2015, 46% en 2014 et 40% en 2013. La part des logements neufs représente donc 65,7% de la totalité des 984 mises en service de logement prévues, la différence étant constituée par des nouveaux programmes de réhabilitation ou de réaménagement/transformation de bâtiments existants.

Il convient de souligner le faible recours à la VEFA de Toit et Joie - Poste Habitat, qui entend maintenir l'exercice de son activité de « maîtrise d'ouvrage sociale », consistant à concevoir les logements en vue d'assurer leur gestion sur le très long terme, avec le souci de sa durabilité et en intégrant ses coûts de maintenance. Néanmoins, le recours à la VEFA (bien maîtrisé) permet d'augmenter rapidement le volume de livraisons et allège la charge des développements. Recourir à la VEFA reste donc pertinent pour les autres sociétés du groupe et notamment pour Poste Habitat Provence, qui cherchent à accroître rapidement leurs patrimoines et dont les effectifs sont plus limités.



Champigny-sur-Marne - réhabilitation thermique d'une tour de 76 logements

14
OPÉRATIONS
EN CHANTIER
EN ÎLE-DE-FRANCE

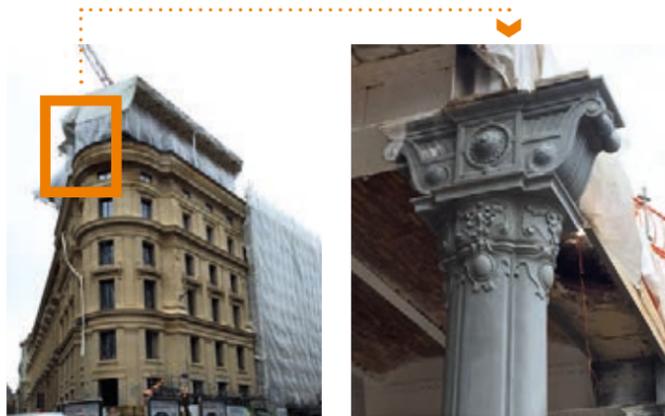
750
LOGEMENTS
SERONT LIVRÉS
EN 2018 ET 2019
EN ÎLE-DE-FRANCE

MAIS AUSSI...

- **19 OPÉRATIONS (926 LOGEMENTS) EN COURS DE MONTAGE :**
mise en place du financement et des conventions pour les opérations en VEFA, réalisation des diagnostics, mise au point du programme et constitution des équipes pour les autres
- **12 OPÉRATIONS (462 LOGEMENTS) EN PHASE D'ÉTUDE :**
de la désignation du maître d'œuvre à l'approbation de l'avant-projet détaillé
- **5 OPÉRATIONS (194 LOGEMENTS) EN PHASE DE DÉSIGNATION DES ENTREPRISES :**
de la désignation du maître d'œuvre à l'approbation de l'avant-projet détaillé
- **13 OPÉRATIONS (852 LOGEMENTS) LIVRÉES ENCORE SUIVIES**

**PARTENARIAT
POSTE IMMO**

En 2017, plusieurs projets de transformation/réhabilitation d'anciens bureaux de poste ont donné lieu à une concertation importante entre Toit et Joie - Poste Habitat, Poste Immo et la direction du patrimoine et de l'architecture de la Ville de Paris. C'est le cas du projet portant sur la Poste du Louvre, pour lequel Toit et Joie signera en 2019 un bail emphytéotique portant sur 17 logements sociaux, et de celui de reconstruction de la Poste du Montparnasse où seront réalisés 44 logements sociaux et une crèche.



➤ Angle en rotonde du bâtiment de la Poste du Louvre

Au-delà de ces projets, notre partenariat avec Poste Immo se renforce et conduit à davantage de projets de développement communs. A ainsi été lancé en 2017 le projet de restructuration de l'ancien centre de tri du boulevard Magenta, à Paris, qui devrait accueillir une opération mixte comprenant 80 logements dont 40 locatifs sociaux. Le développement de partenariats avec les différentes entités du Groupe La Poste, dont Poste Immo, constitue une priorité.

**LES CONCOURS D'ARCHITECTURE,
UN CHOIX EN FAVEUR DE LA QUALITÉ D'USAGE !**

L'enjeu du « bien habiter » est une question de société où se croisent des enjeux environnementaux, sociaux et économiques, tout autant que patrimoniaux. La qualité architecturale se construit, se perçoit et se reçoit collectivement. Voilà pourquoi, depuis de nombreuses années, Toit et Joie - Poste Habitat met un point d'honneur à valoriser cette qualité, notamment par l'organisation de concours d'architectes, et ce autant pour les constructions neuves que pour les réhabilitations.



En effet, ces concours, qui ne seront bientôt plus obligatoires avec la loi ELAN, nous semblent une condition nécessaire au maintien d'une qualité architecturale. Ils offrent le choix entre plusieurs projets, et permettent davantage de perspectives, de recul, d'idées et d'esprit critique sur les projets.

Ils permettent également d'associer à la définition des projets, différents acteurs essentiels pour la réussite de ceux-ci (bailleurs, élus, architectes...).

NOUS PRATIQUONS LES CONCOURS ASSORTIS D'UN ORAL OÙ LES ARCHITECTES PEUVENT VENIR EXPOSER ET DÉFENDRE LEUR PROJET. C'EST SOUVENT EXTRÊMEMENT INTÉRESSANT, FORMATEUR ET CELA PERMET DE COMPRENDRE LA DÉMARCHÉ QUI A PRÉVALU À L'ÉLABORATION DU PROJET.

GEORGES MERCADAL, ADMINISTRATEUR DE TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT, PRÉSIDENT DES CONCOURS D'ARCHITECTURE



Entretien avec
**Antoine
CRAMOISAN**
Directeur de
Poste Habitat Normandie

**2017 : UNE ÉTAPE IMPORTANTE POUR
POSTE HABITAT NORMANDIE**

**AUGMENTATION
SIGNIFICATIVE
DU PATRIMOINE,
CHANGEMENT DE NOM,
RÉORGANISATION...
ANTOINE CRAMOISAN
DIRECTEUR DE POSTE
HABITAT NORMANDIE,
EXPLIQUE POURQUOI
2017 RESTERA UNE
ANNÉE IMPORTANTE
POUR LA SOCIÉTÉ.**

En 2017, Poste Habitat Normandie a augmenté son patrimoine de manière significative.

Que dire à ce sujet ?

Nous avons en effet procédé à la plus grosse acquisition de patrimoine de notre histoire, en acquérant 123 logements conventionnés auprès de l'OPH départemental (Eure Habitat). De cette manière, notre patrimoine a augmenté de plus de 25%. Il s'agissait d'une opportunité de croissance immédiate qu'il était important de saisir, d'autant plus que ces logements sont situés sur la commune de Gisors à proximité de notre siège social et d'une de nos résidences. En termes de gestion et de proximité c'est un vrai critère d'efficacité.

Quelles sont les conséquences de cette augmentation de patrimoine ?

Cette acquisition a naturellement eu des conséquences immédiates en termes d'organisation. Une nouvelle collaboratrice nous a rejoints en CDI et cela nous a permis de bien distinguer le travail de gestion des baux des locataires entrés, de celui préalable à l'attribution des logements, devenu aujourd'hui très encadré et administratif : réception et instruction des dossiers, relation avec les réservataires, organisation et programmation des CAL... La personne qui s'occupait de ce travail peut dorénavant se consacrer à répondre aux demandes des locataires. Elle est toujours polyvalente, mais elle peut plus facilement prioriser.

REJOINDRE LE GROUPE POSTE HABITAT NOUS PERMETTAIT DE PRÉSERVER NOTRE IDENTITÉ TOUT EN NOUS OFFRANT UNE CERTAINE SÉCURITÉ POUR LE FUTUR.

La Rurale de l'Eure a récemment changé de nom et est devenue Poste Habitat Normandie.

Que représente ce changement de nom ? Comment a-t-il été accueilli ?

En 2010, en raison de la forte volonté politique de l'État de voir La Rurale de l'Eure se regrouper avec un autre opérateur, de nombreux opérateurs locaux ont été consultés. Dans la grande majorité des scénarios esquissés, le regroupement entraînait une perte d'identité et souvent une transformation en agence. À l'époque, la réaction des administrateurs face à ces possibilités a été très négative. Au contraire, rejoindre le groupe Poste Habitat nous permettait de préserver notre identité tout en nous offrant une certaine sécurité pour le futur.

Certains administrateurs locataires ont accueilli ce changement de nom avec un peu de scepticisme et se sont abstenus lors du vote délibératif. À titre personnel, je sais que ce changement s'inscrit dans l'important processus de refonte de l'identité visuelle du groupe Poste Habitat et de ses sociétés, duquel il n'est qu'une suite logique. Je sais aussi que cela ne change rien à la situation et que ça ne remet pas en cause le souhait du groupe Poste Habitat de nous voir conserver notre identité propre.

LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE...

Malgré le contexte, le groupe Poste Habitat s'est engagé à maintenir la même qualité de service dans ses logements, sur ses résidences et dans ses échanges quotidiens avec les habitants. La qualité de l'encadrement du personnel de proximité, et donc celle de la relation de proximité, comme l'entretien régulier des bâtiments et de leurs abords sont des actions essentielles.

LE NOUVEAU MARCHÉ À BORDEREAU DE PRIX

Parmi les événements importants de l'année, on notera la mise en place d'un marché à bons de commande sur bordereau de prix pour les travaux d'entretien et de remise en état de logements et des parties communes, entré en vigueur le 1^{er} avril 2017 pour une durée de 4 ans, et estimé à un peu plus de 14 millions d'euros (HT).

Après avoir listé les différents travaux et interventions que nous souhaitons voir apparaître dans ce bordereau de prix, les entreprises ont répondu à la consultation lancée. Celles que nous avons sélectionnées et auxquelles nous faisons appel au quotidien, ont été retenues en raison du prix de leurs différentes prestations, mais également sur d'autres critères (rapidité d'intervention, qualité).

Simplifié et modernisé, il permet aux gestionnaires techniques des résidences Toit et Joie - Poste Habitat de gagner du temps et de mieux contrôler les travaux qu'ils programment, et donc leurs dépenses.

Simplifié et modernisé, il permet aux gestionnaires techniques des résidences Toit et Joie - Poste Habitat de gagner du temps et de mieux contrôler les travaux qu'ils programment, et donc leurs dépenses.

GROUPEMENT D'ACHATS TOIT ET JOIE / POSTE HABITAT NORMANDIE

Après un groupement d'achats portant sur les assurances en 2016, qui concernait les 4 sociétés du groupe, Toit et Joie et Poste Habitat Normandie ont mis en place, en 2017, un contrat d'entretien de chauffage collectif mutualisé. Les besoins identifiés étant les mêmes, un appel d'offres mutualisé a été effectué.

Découpé en 4 lots, les 3 premiers concernent le patrimoine de Toit et Joie, le dernier lot porte sur le patrimoine de Poste Habitat Normandie (plus de 50% des logements concernés).

Le contrat pour Poste Habitat Normandie durera jusqu'à 2020 et a été attribué à ENGIE, pour un montant annuel de 125 547 € HT. En 2016, le chauffage collectif avait fait l'objet d'une facturation de 175 000 € HT. Cette économie s'explique par l'effet conjoint de travaux d'amélioration du patrimoine de la société, permettant d'abaisser les étiquettes énergétiques, et de la mutualisation de la consultation qui a permis d'obtenir des offres plus intéressantes.

ENREGISTREURS DE TEMPÉRATURE

Afin de contrôler la production de chauffage sur nos résidences et le service apporté par nos prestataires chauffagistes, la mise en place d'enregistreurs de température a été imposée aux exploitants, dans le cadre de l'appel d'offres pour le contrat d'exploitation des installations collectives de 2017.

Équiper tous les logements n'est pas nécessaire, il suffit d'installer des appareils dans environ 5% des

appartements, choisis en fonction de leur emplacement, pour avoir de la visibilité sur la production de chauffage sur l'ensemble du bâtiment.

Consultables en direct et à distance, ces enregistreurs nous permettent de surveiller la production de chauffage sur les résidences mais aussi d'être réactifs en cas de réclamation liée à l'obligation légale de fourniture de chauffage.

... EN QUELQUES CHIFFRES



* patrimoine francilien Toit et Joie - Poste Habitat



L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

L'activité d'accession sociale a démarré chez Poste Habitat en 2015, avec le lancement commercial des opérations de Morangis (91), de La Courneuve (93) et de Bron (69). Depuis, ces deux dernières ont été livrées et celle de Morangis (15 logements PSLA) le sera en 2018.

| STRUCTURE | TYPE | LOCALISATION | LIVRAISON | NB DE LOGEMENTS | NB DE LOGEMENTS COMMERCIALISÉS |
|--|------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|
|  | VEFA ANRU | BRON | 3 ^e T 2016 | 15 | 15 |
| | VEFA ANRU | VILLEURBANE | 4 ^e T 2017 | 29 | 29 |
| | PSLA | THONON-LES-BAINS | 2 ^e T 2018 | 15 | 7 |
| | PSLA | PASSY | 3 ^e T 2018 | 25 | 25 |
| | VEFA ANRU | VAULX EN VELIN | 4 ^e T 2019 | 18 | 9 |
|  | PSLA | LA COURNEUVE | 3 ^e T 2017 | 4 | 4 |
| | PSLA | MORANGIS | 3 ^e T 2018 | 15 | 14 |
| | VEFA | MONTIGNY LES BTX | 2 ^e T 2019 | 28 | 28 |
| | PSLA | GONESSE | 2 ^e T 2019 | 41 | 30 |
| | PSLA | MALAKOFF | 3 ^e T 2019 | 21 | 21 |
| | VEFA/ PSLA | FONTENAY-AUX-ROSES | 2 ^e T 2020 | 25 | 0 |
| TOTAL | | | | 236 LOGEMENTS DONT | 182 COMMERCIALISÉS |

Chiffres en date du 7 mai 2018

COMMERCIALISATION
TERMINÉE

EN
COMMERCIALISATION

COMMERCIALISATION
NON DÉBUTÉE

LES PRINCIPALES INCIDENCES DE LA LOI DE FINANCES 2018 SUR L'ACTIVITÉ ACCESSION

- Conditions restrictives du prêt à taux zéro (PTZ), en fonction des zones sur lesquelles sont situées les opérations d'accession : seulement 2 opérations de Poste Habitat Rhône-Alpes impactées.
- Modification du régime de TVA réduit, passant de 5,5% à 10% : cette modification ne concerne pas les opérations d'accession sociale en PSLA, qu'elles soient situées en QPV ou en ANRU.
- Suppression de l'APL accession pour les nouveaux bénéficiaires, à compter du 1^{er} janvier 2018 : incidence très faible sur l'activité accession du groupe.

PERSPECTIVES

L'accession sociale à la propriété sera plus que jamais en 2018 et les années suivantes, une composante importante de la stratégie de développement des sociétés Poste Habitat. Elle sera un des principaux leviers qui seront actionnés pour compenser la perte de ressources induites par la RLS.

L'ACCESSION SOCIALE, QUELLE PLACE DANS LA STRATÉGIE DU GROUPE POSTE HABITAT ?

Les sociétés Poste Habitat ont toujours cherché à proposer une gamme de produits diversifiée, à même de répondre à tous les besoins et aux souhaits des élus locaux et des collectivités territoriales. Le développement d'une activité d'accession sociale s'inscrit donc dans cette stratégie de diversification de notre offre mais aussi de diversification des statuts d'occupation et de mixité sociale, avec des projets cohérents d'opération mixte (locatif social et accession).

L'accession sociale sécurisée (garantie de rachat et de relogement) permet de :

- favoriser le parcours résidentiel et donc la rotation au sein de notre parc,
- répondre aux besoins des collectivités locales qui attendent des bailleurs des réponses toujours plus précises et diversifiées à leurs problématiques,
- disposer de nouvelles ressources pour financer la construction d'opérations locatives.

À l'heure où les organismes se retrouvent privés d'une partie de leurs ressources, l'accession sociale est plus que jamais un levier qui nous permettra de maintenir notre niveau d'activité.



**POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES**

**UNE IMPORTANCE PARTICULIÈRE
POUR POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES**

L'accession sociale est aussi pour Poste Habitat Rhône-Alpes, la réponse à un contexte particulier, lié à un stade de développement différent. Pour une société de cette taille, ne disposant pas d'un patrimoine assez important pour générer les fonds propres nécessaires à son ambitieuse politique de développement, l'accession sociale est un excellent moyen de reconstituer, lors de la vente, les fonds propres qui serviront au financement de nouvelles opportunités de logements locatifs sociaux.



➤ Résidence « Horizons », Passy (74), 25 logements PSLA

ET LES AUTRES SOCIÉTÉS POSTE HABITAT ?

Les objectifs de développement de Poste Habitat Provence, également créée en 2006, ont été axés différemment, en privilégiant le développement de l'activité de locatif social dans des communes carencées. Poste Habitat Provence a répondu en 2017 à plusieurs consultations avec du PSLA, ce qui montre que si une opportunité de développement se présente, la société est prête à démarrer cette nouvelle activité.

Le diagnostic est similaire pour Poste Habitat Normandie, qui après avoir rejoint le groupe en 2013, est aujourd'hui en mesure de lancer cette nouvelle activité.

LES ATTRIBUTIONS

PLUS DE
1550 NOUVEAUX
MÉNAGES
ACCUEILLIS EN 2017



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

➤ **102**
commissions
d'attribution
➤ **2 377**
dossiers examinés
➤ **1 364**
logements attribués
dont 95 DALO



POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES

➤ **27**
commissions
d'attribution
➤ **386**
dossiers examinés
➤ **213**
logements attribués
dont 8 DALO



POSTE HABITAT
PROVENCE

➤ **27**
commissions
d'attribution
➤ **85**
dossiers examinés
➤ **43**
logements attribués
dont 1 DALO



POSTE HABITAT
NORMANDIE

➤ **7**
commissions
d'attribution
➤ **203**
dossiers examinés
➤ **52**
logements attribués
dont 2 DALO



42% DES MÉNAGES ENTRANTS
ÉLIGIBLES À L'APL

7%
DE MUTATION

8%
DE ROTATION



ET LE PROCESSUS D'ACCUEIL POSTE HABITAT

- Dès l'étude des dossiers qui seront présentés en commission d'attribution, un travail riche et intense est conduit pour « connaître » les ménages candidats, répondre aux mieux à leurs besoins et pour que chaque attribution soit pertinente.
- Cela implique, en lien avec les réservataires, les villes et les associations, de faire une instruction qualitative de chaque demande en étudiant précisément la situation du ménage afin de vérifier son adéquation avec le logement proposé.
- Rencontrer le candidat, ou au minimum avoir un échange téléphonique avec lui, permet de mieux comprendre sa situation et permet d'envisager parfois très en amont un accompagnement personnalisé. Considérer le demandeur en l'informant à chaque étape de l'avancée de son dossier est aussi très important.
- Faire systématiquement visiter le logement proposé (ou le logement témoin) permet de réduire significativement le taux de désistement après attribution.
- À l'occasion d'une mise en service, des rencontres conviviales sont organisées. Les nouveaux habitants sont réunis pour favoriser la rencontre et la naissance de bonnes relations de voisinage. C'est aussi l'occasion de faire une visite accompagnée de la résidence et de présenter aux nouveaux arrivants les parties communes et les équipements. Les salariés de la société sont invités, mais aussi les services de la ville. Même les architectes sont conviés pour venir expliquer leur projet !
- Quelques semaines après l'emménagement d'une nouvelle famille, un collaborateur de Poste Habitat Provence, lui rend visite pour s'assurer que son emménagement s'est bien passé et que le logement ne présente pas de problème technique.

EN 2017,
POSTE HABITAT PROVENCE
C'EST AUSSI...

UN TAUX DE
SATISFACTION DE
84%

UNE VACANCE FAIBLE
(0,96%)
AVEC MISE EN PLACE
D'UN OUTIL DE SUIVI

UN DÉVELOPPEMENT
QUI S'ACCÉLÈRE :
400
LOGEMENTS EN
PRODUCTION

ET EN 2018 ?
MISE EN SERVICE DE
70
NOUVEAUX
LOGEMENTS
PRÉVUE EN 2018

**Marc
LÉVÊQUE**
Responsable
de patrimoine

« Les rencontres que nous organisons à chaque mise en service sont vraiment devenues des moments importants, que nous attendons avec impatience. Le fait de réunir de nombreux locataires sur leur nouvelle résidence, pour leur faire signer leur contrat et leur remettre leur clé a quelque chose de symbolique.

Lors de ces rencontres, plusieurs collaborateurs interviennent sur différents sujets : explication du contrat, explications techniques pour le logement, présentation de la résidence et de ses équipements... Nous laissons ensuite les habitants finir de faire connaissance avant de nous retrouver l'après-midi pour l'état des lieux de leur logement.

On constate que ces rencontres ont de vrais effets positifs. Les nouveaux résidents ont l'occasion de faire connaissance et cela pose vraiment de bonnes bases pour une relation de voisinage saine. Suite à la mise en service, nous recevons beaucoup moins d'appels pour des questions techniques, mais aussi pour des nuisances, ce qui est d'habitude très fréquent en période d'emménagement. On va toujours plus facilement sonner chez un voisin un peu bruyant pour discuter calmement avec lui si on le connaît ! »

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Après 7 années d'exercice, le pôle social a vu son équipe se structurer en 2017 autour des trois métiers principaux du travail social (assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale), permettant ainsi une approche croisée sur les situations de locataires accompagnés. Le pôle social n'a pas vocation à intervenir seul. Il s'insère au contraire dans un maillage de partenariats, essayant dans la mesure du possible d'orienter les ménages vers des structures de droit commun.

CAUSES D'INTERVENTION

- fragilités de tous ordres
- troubles du comportement
- troubles d'occupation des logements
- situations familiales complexes
- situations d'isolement
- risques d'expulsion...



Depuis plus de 5 ans, Toit et Joie développe une offre pérenne ou temporaire d'hébergement d'urgence et de stabilisation, à destination de publics orientés notamment par le 115 et le SIAO 75 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation). Ces structures sont gérées par des associations (Aurore, CASP...).

Les ménages hébergés sont éligibles au logement social et deviendront pour un grand nombre d'entre eux locataires d'un logement classique.

➤ Lancement en 2017 de l'expérimentation «Interlignes» à destination des personnes souffrant d'illettrisme ou d'analphabétisme.
30 permanences sur site, 55 locataires rencontrés par la formatrice d'Aurore et déjà 17 engagés dans un processus de formation.

IL EST PLUS QUE JAMAIS PRIMORDIAL DE RAPPELER, À TRAVERS LA POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DÉVELOPPÉE PAR LE GROUPE POSTE HABITAT, LE RÔLE DE " FILET DE SÉCURITÉ " QUE REPRÉSENTE LE LOGEMENT SOCIAL POUR UNE PART NON NÉGLIGEABLE DE NOS CONCITOYENS.

DOMINIQUE MACCHI, RESPONSABLE DU PÔLE SOCIAL

FAVORISER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENNELLE

EN 2017,

22 692
INCIVILITÉS

RECENSÉES SUR LE PATRIMOINE
FRANCILIEN DU GROUPE POSTE
HABITAT.

+ 15%
PAR RAPPORT
À 2016

FAITS RÉPERTORIÉS

13 724
PROPRETÉ, STATIONNEMENT,
MÉCANIQUE, BARBECUES

2 336
DÉGRADATIONS,
ACTES DE VANDALISME

6 632
ATTEINTES À LA
TRANQUILLITÉ
RÉSIDENTIELLE
ET COMPORTEMENTS SUPPOSÉS ILLÉGAUX

DES TRAVAUX PENSÉS POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ

- Vidéoprotection
- Résidentialisations
- Contrôle d'accès renforcé
- Requalification de hall traversant
- Mobilier anti vandalisme
- ...

RECRUTEMENT

Un second poste de Chargé de mission développement social urbain et incivilités créé en 2017.

APPLICATION « SÉCURITÉ-INCIVILITÉS »

En 2017, le nouvel outil informatique « sécurité incivilités » est entré en service. Cette application, également disponible sur le téléphone portable des gardiens, facilite la déclaration des faits par le personnel de proximité, et a fait l'objet d'une déclaration dite de « conformité à une autorisation unique » auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

« LES RÈGLES POUR BIEN VIVRE ENSEMBLE »

Ce nouveau règlement intérieur a été diffusé en 2017 suite à un travail impliquant de nombreux services, salariés et représentants des locataires. Composé de 14 règles pensées pour rappeler aux habitants leur co-responsabilité au bien vivre ensemble, le règlement a été affiché dans l'ensemble des halls et fait l'objet d'une signature par chaque nouveau locataire. Il répond à l'objectif de faire diminuer les troubles de voisinage (451 répertoriés en 2017).



AFFICHAGES ORIGINAUX

Afin de mobiliser les habitants et de leur faire prendre conscience des coûts induits par les dégradations et les actes d'incivilités, Toit et Joie - Poste Habitat a communiqué dans les sites les plus impactés en mettant en avant le montant dépensé pour réparer ou remettre en état des équipements ou des parties communes. Affichées dans tous les halls, ces notes ont aussi été distribuées dans les boîtes aux lettres de chaque résident, et parfois même en porte à porte.



CO-ACTEUR DE LA SÉCURITÉ



Certains phénomènes sont complexes à appréhender et à résoudre. La sécurité des biens et des personnes est une compétence régalienne. Même si les infractions pénales relèvent de la police et de la justice, les problématiques rencontrées sur certaines résidences impliquent bien souvent un organisme Hlm comme co-acteur de la sécurité, auprès de l'État et des municipalités. La société a par exemple participé à l'installation et au financement de dispositifs de médiation à Champigny-sur-Marne et Massy (quartier Opéra). Soucieuse de la sécurité sur ses résidences, Toit et Joie - Poste Habitat coopère au quotidien avec les forces de l'ordre (polices municipales / nationales et gendarmeries) afin d'enrayer diverses problématiques.

BIEN ACCUEILLIR LES COLLABORATEURS...

LES RENCONTRES POSTE HABITAT

Le vendredi 15 décembre a eu lieu la première édition des « Rencontres Poste Habitat ».

Il s'agit d'un nouvel évènement interne, destiné à rassembler le temps d'une demi-journée, les nouveaux collaborateurs des 4 sociétés du groupe Poste Habitat. En créant cet évènement, l'idée directrice de la direction des ressources humaines était de proposer aux participants un moment convivial et ludique, mêlant découverte du groupe Poste Habitat, et plongée dans la réalité des différents métiers exercés chez un bailleur social.

Un jeu proposait par exemple aux participants de répondre en

équipe, à des questions sur l'histoire de Toit et Joie - Poste Habitat et son organisation actuelle. Plusieurs équipes ont été formées et chacune a reçu en début de jeu des enveloppes contenant les réponses aux questions à venir... Mais ces réponses étaient découpées en morceaux qu'il a ensuite fallu remettre dans l'ordre !

Pour une autre activité, il était demandé aux participants de faire preuve de créativité pour représenter leur métier de manière illustrée, par exemple en découplant des morceaux de magazine.



... ET LES ACCOMPAGNER DANS LEUR PARCOURS PROFESSIONNEL

90%
DES COLLABORATEURS
ONT SUIVI
UNE FORMATION
EN 2017

600
JOURS
DE FORMATIONS

La formation professionnelle demeure l'axe majeur et central de la politique de ressources humaines du groupe Poste Habitat. C'est la formation qui permet d'apporter aux collaborateurs les compétences dont ils manquent éventuellement pour parfaire la connaissance de leur métier, ou celles qu'ils souhaitent acquérir pour évoluer.

Nouveauté

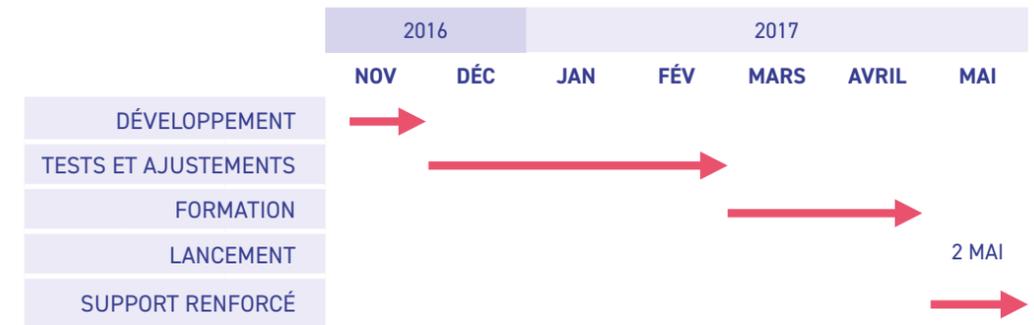
Dès que cela est possible et afin de renforcer la pertinence des formations prodiguées, elles sont adaptées à la réalité de tel ou tel métier. Les formations essentielles à destination du personnel de proximité, appelées « techniques d'entretien et manipulation des produits d'entretien » ainsi que « gestes et postures », se déroulent désormais sur site, ce qui les rend plus concrètes et nous l'espérons plus efficaces. Ces formations visant à limiter les risques d'accident du travail et d'apparition de douleurs liées à celui-ci, les statistiques nous permettront de vérifier si elles ont effectivement gagné en efficacité.

Ulis NG

On oublie parfois à quel point les fonctions support sont essentielles au fonctionnement d'une entreprise, alors qu'elles ne constituent pas son cœur de métier. En 2017, en plus de leur mission quotidienne d'assistance des collaborateurs, les membres de la direction des systèmes d'information de Toit et Joie - Poste Habitat ont mené de nombreux projets, dont le déploiement d'Ulis NG, notre nouveau logiciel de gestion.

DÉPLOIEMENT D'ULIS NOUVELLE GÉNÉRATION

PLANNING



Ulis Nouvelle Génération a été déployé le 2 mai 2017, avec un mois d'avance sur le planning initial.

DES AVANTAGES MULTIPLES

- menu réorganisé et navigation plus intuitive
- envoi de mails générés automatiquement
- nouveau moteur de recherche
- amélioration du suivi des engagements et des factures
- dématérialisation de nombreux documents



En 2017, Ulis NG a également été mis en place pour Poste Habitat Provence et Poste Habitat Rhône-Alpes, et tous les collaborateurs ont aussi bénéficié de formations. Cela s'inscrit dans la dynamique d'uniformisation des pratiques et des modes de gestion des sociétés Poste Habitat.

En 2018, Ulis NG arrivera chez Poste Habitat Normandie et la direction des systèmes d'information continuera à accompagner toutes les filiales de Toit et Joie - Poste Habitat dans la réalisation de leurs projets.

Formation Ulis NG

Les collaborateurs étant habitués à l'ancien logiciel, et étant plus ou moins à l'aise en informatique, la question de la formation était essentielle pour que la transition vers le nouveau logiciel s'effectue dans de bonnes conditions, et surtout sans que cela ne perturbe le fonctionnement quotidien de la société.

Un an après son lancement, une grande majorité des collaborateurs reconnaissent les avantages de cette nouvelle version et les plus grandes réticences se sont peu à peu dissipées grâce au suivi des demandes et aux améliorations apportées suite aux retours d'expérience.

+ DE 70
SESSIONS
DE FORMATIONS

308
COLLABORATEURS
FORMÉS

96% DE
COLLABORATEURS
SATISFAITS !

ÇA BOUGE SUR LES RÉSIDENCES !

Actions à l'initiative des habitants, en lien avec les contrats de ville, actions culturelles ou encore de sensibilisation aux éco-gestes, elles se sont multipliées en 2017.

LES ULIS (91)



Un programme complet d'animations destiné à des enfants et des adolescents a été construit avec les services municipaux et des partenaires locaux aux Ulis : lecture publique et jeux en pieds d'immeubles, poterie, sports, mosaïque et jardinage sont venus animer le quartier du Barceau pendant l'été 2017.



SENSIBILISATION À LA PRÉSERVATION DU CADRE DE VIE PAR L'ART PICTURAL



Des fresques participatives ont été réalisées à Garges-lès-Gonesse et Sartrouville, encadrées par un artiste. Par ailleurs, deux mosaïques ont été créées aux Ulis et à Evry. Ces actions permettent d'impliquer et de fédérer les habitants, notamment les enfants et adolescents, de les initier à un art pictural et d'embellir la résidence.



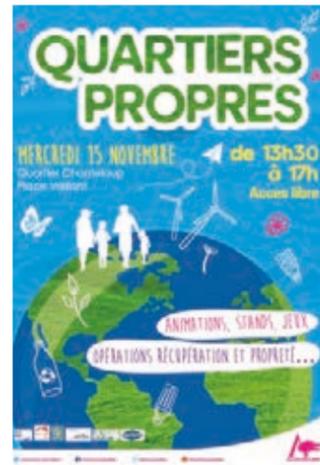
JARDINS FLEURIS



Des petits jardins partagés ont été créés à Clichy-sous-Bois, aux Ulis, et deux plantations participatives ont été organisées sur nos résidences de Villeneuve-Saint-Georges et Argenteuil Val d'Argent Sud. Petits et grands ont été conviés pour participer à l'aménagement du jardin, encadrés par des acteurs de la commune engagés dans la végétalisation de la ville. Décompactage de la terre, harmonisation des espaces, plantations des bulbes... Les plus jeunes comme les adultes présents ont pu être initiés au jardinage professionnel.



SENSIBILISATION À LA PROPRETÉ ET AUX ÉCO-GESTES



Dans des résidences particulièrement touchées par des problèmes de propreté, Toit et Joie - Poste Habitat, en partenariat avec l'association « Partenariat Emploi Ville et Médiation » (PEVM) est intervenue à Sevran Beaudottes, Trappes, Champigny-sur-Marne, Villepinte et Argenteuil. Des visites à domicile ont été proposées à tous les habitants afin de les sensibiliser aux questions de tri des ordures ménagères et de collecte sélective des déchets. Ces visites ont été complétées par l'organisation d'ateliers ludiques en pieds d'immeubles, à destination des enfants mais aussi de leurs parents.



Marie-France LUCCHINI,

Directrice de la culture et de la communication

L'ÉTÉ DERNIER, MARIE-FRANCE LUCCHINI A REJOINT TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT ET UNE NOUVELLE DIRECTION DÉDIÉE À LA CULTURE ET À LA COMMUNICATION A ÉTÉ CRÉÉE. C'EST LA PREMIÈRE FOIS QU'UN ORGANISME HLM FAIT UN TEL PARI, CELUI DE FAIRE ENTRER LA CULTURE AU CŒUR DE SON ORGANISATION ET DE SON ACTION QUOTIDIENNE. C'EST AUSSI LE PARI DE CROIRE QU'ELLE PEUT INCARNER UNE RÉPONSE À DE MULTIPLES ENJEUX.

Avant toute chose, qu'entendez-vous par la culture ? Que représente-t-elle pour vous ?

La culture est un créateur de liens et un levier nécessaire pour nos sociétés : elle représente « le sens commun », un espace de dialogue, de contestation et de concertation. La culture est aussi un espace de vie et d'émancipation dont chacun doit pouvoir se saisir ou se revendiquer. C'est dans cet état d'esprit que je conçois le métier d'acteur culturel. Comme un métier de « révélateur », qui nous permet de porter un autre regard sur les choses, de déplacer le curseur, juste assez pour qu'apparaisse ce qui était là depuis longtemps, mais qui était juste un peu caché.

Un mot sur votre vie d'avant ?

J'ai travaillé durant 15 ans auprès de collectivités, principalement les villes de Paris et de Marseille, pour lesquelles j'ai aidé à l'émergence de structures culturelles comme la Maison des métallos, les loges de la Bastide Saint-Joseph et l'École des tiers lieux culturels. À chaque fois le moteur est le même : créer les conditions de la rencontre pour que les acteurs d'une ville ou d'un territoire puissent échanger, se connaître, se surprendre. La création artistique n'est pas la seule réponse à ces ambitions, mais elle a l'avantage de proposer un cadre de fabrication collective, neutre, et d'autoriser l'expérimentation.

La culture a-t-elle vraiment sa place au sein d'un organisme Hlm ?

Mais bien sûr ! Je n'aurais de toute façon pas accepté le défi si je n'y croyais pas. Les bailleurs sociaux font partie des principaux partenaires des collectivités. Leur rôle au sein d'une commune, comme celui des acteurs culturels, est beaucoup plus central qu'il n'y paraît : il détermine la manière dont on « habite » un territoire. Leur positionnement et la qualité de leur gestion ont une influence directe sur le développement d'une collectivité et donc sur le cadre de vie des habitants.

Parlez-nous des actions de votre équipe ?

Nous organisons des événements originaux pour les collaborateurs, comme le récent anniversaire des 60 ans de Toit et Joie, et de nombreuses actions sur les résidences impliquant les habitants et nos équipes de proximité, y compris sur les territoires les plus démunis ou en déficit de cohésion sociale. Nous accompagnons aussi dans leurs projets des habitants ou des acteurs locaux qui portent des initiatives fédératrices.

En juillet 2018 aura lieu le festival « Au-delà des toits », le premier festival Hlm des arts vivants en pied d'immeuble, organisé avec la fondation La Poste. Nous travaillons aussi à la fédération de partenaires culturels, sociaux et économiques, à travers la mobilisation d'entreprises partenaires qui participent au financement d'actions ou d'expérimentations. Souvent les réseaux existent déjà localement, mais ils nécessitent d'être appuyés et mis en valeur.

LA CULTURE EST UN ESPACE DE VIE ET D'ÉMANCIPATION DONT CHACUN DOIT POUVOIR SE SAISIR OU SE REVENDIQUER.

Collaborez-vous avec d'autres services sur certains projets ?

Oui. Nous essayons par exemple, avec les équipes du développement et de la maîtrise d'ouvrage, de penser différemment le logement. Nous travaillons à la création d'habitats spécifiques à destination d'artistes (musiciens ou plasticiens). Cette mission s'est consolidée dans le cadre d'un partenariat avec le ministère de la Culture qui souhaite

soutenir la démarche de Toit et Joie - Poste Habitat et faciliter l'installation de la présence artistique sur des sites sensibles, éloignés de l'offre culturelle. Ce partenariat s'étend aussi à une expérimentation menée dans l'Eure avec Poste Habitat Normandie, autour de la transformation des bureaux de poste en espaces culturels intermédiaires, accueillant activité postale, logements sociaux et espace culturel. Là encore, il s'agit d'une action de dynamisation des territoires.

Un dernier mot ?

Je dois vous avouer que je suis fille de postier. J'ai vécu plus de 15 ans au-dessus d'un bureau de poste. Mes fonctions au sein de Toit et Joie - Poste Habitat sont un peu comme un retour aux sources.

NOUVELLES IDENTITÉS VISUELLES

En 2017 a eu lieu le travail de refonte de l'identité visuelle de Toit et Joie et des autres sociétés Poste Habitat.

Les objectifs étaient :

- ▶ garder un lien visuel fort avec la marque « Toit et Joie » et l'ancien logo,
- ▶ proposer une image unifiée, tout en conservant une identité propre pour chaque société,
- ▶ créer une identité graphique en harmonie avec celles du groupe La Poste et de ses filiales.

La proposition qui a été retenue répond pleinement à ces différents critères.



Les communications « groupe » se multipliant (rapport d'activité, journal Entre-Nous...), le groupe Poste Habitat avait besoin d'une identité visuelle propre. C'est désormais chose faite, suite à la création d'un nouveau logo « groupe Poste Habitat ».



Par ailleurs, des versions verticales viennent compléter les logos classiques.



CHANGEMENT DE NOM DE LA RURALE DE L'EURE

Dans la continuité de la refonte de son identité visuelle, La Rurale de l'Eure a changé de nom et est devenue Poste Habitat Normandie. Ce changement de nom a été rendu effectif à l'occasion de l'assemblée générale de la société en date du 13 mars 2018.

DES INAUGURATIONS D'UN AUTRE TYPE

En 2017, deux inaugurations originales ont eu lieu, impliquant pleinement les habitants : l'inauguration marquant la fin des travaux de réhabilitation de la résidence Toit et Joie - Poste Habitat située à Fresnes (94), et celle de la nouvelle résidence située à La Courneuve (93).



FÊTE DE FIN DE RÉHABILITATION À FRESNES

L'évènement a eu lieu le mercredi 20 septembre en présence de Marie Chavanon, maire de Fresnes, de Sylvie François, présidente de Toit et Joie, des équipes en charge du projet ainsi que de nombreux habitants.

Nous avons tenu à remercier toutes les parties prenantes au projet ainsi que les habitants de la résidence, en organisant un évènement original auquel ils pourraient se rendre avec plaisir.



Une exposition retraçant l'histoire de la résidence et de sa réhabilitation a investi le hall principal de l'immeuble et un grand buffet a été installé en extérieur. Le beau temps était de la partie et un résident musicien est venu jouer de la basse. Sa musique discrète mais de qualité a contribué à créer une ambiance chaleureuse.

INAUGURATION EN MUSIQUE À LA COURNEUVE

L'inauguration de la nouvelle résidence Toit et Joie - Poste Habitat située à La Courneuve s'est déroulée le jeudi 30 novembre 2017 et s'est tenue en présence de Monsieur Gilles Poux, maire de La Courneuve, et de nombreux habitants de la résidence.



Grâce à la mobilisation des équipes de Toit et Joie - Poste Habitat et des services de la mairie de La Courneuve, l'évènement a rencontré un vif succès. Il a fédéré habitants du quartier et artistes en devenant venus fêter et saluer les nouveaux locataires.

La proximité, la bonne humeur et la qualité des contributions musicales prévues pour l'occasion ont contribué à créer une ambiance chaleureuse.

À l'avenir, nous organiserons des évènements comparables dès que l'occasion se représentera.

LES 60 ANS DE TOIT ET JOIE AU THÉÂTRE DU SOLEIL : UN ÉVÈNEMENT EXCEPTIONNEL

L'organisation d'un grand rendez-vous original et ambitieux a marqué la fin de l'année 2017 avec la préparation des 60 ans de Toit et Joie - Poste Habitat au Théâtre du Soleil.

Le mardi 9 janvier 2018, les collaborateurs du groupe Poste Habitat ont été conviés à venir fêter le 60^e anniversaire de Toit et Joie - Poste Habitat, dans un lieu emblématique du théâtre populaire, le Théâtre du Soleil.



Après avoir partagé un petit déjeuner, les participants ont rejoint les gradins de la salle du Théâtre du Soleil et ont assisté à un spectacle créé spécialement pour cette occasion par la troupe « La Baraque Liberté ». Suite à ce spectacle, des troupes se sont formées et les membres de La Baraque Liberté ont ensuite offert aux invités **une journée d'initiation à l'improvisation théâtrale et au théâtre populaire.**



Chaque groupe a imaginé collectivement une scénette représentant avec humour ce que peut être un moment de vie au sein d'une résidence. **En fin de journée, tous les participants se sont retrouvés et ont joué leur scénette,** encouragés par Caroline Panzera, la metteuse en scène de La Baraque Liberté, et par leurs collègues **dans une ambiance vraiment chaleureuse.**



En début de soirée, des partenaires institutionnels et professionnels étaient conviés pour venir fêter notre anniversaire et prendre part à cette fête. **Une acrobate a ouvert cette soirée au cours de laquelle Sylvie François, présidente de Toit et Joie - Poste Habitat, est revenue sur la décennie écoulée et a invité à se projeter ensemble vers l'avenir.**



EXTRAIT D'ENTRETIEN AVEC SYLVIE PAPANDREOU, RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LE PUBLIC POUR LE THÉÂTRE DU SOLEIL :

Quelle a été votre réaction quand nous vous avons contacté pour vous demander s'il serait possible de fêter notre anniversaire dans votre théâtre ?

J'ai tout d'abord été intriguée par le nom « Toit et Joie », qui véhicule vraiment quelque chose de positif et de chaleureux. J'ai aussi aimé cette idée de proposer une journée d'anniversaire ludique mais avec du fond. Quand on m'en a dit un peu plus sur la façon dont Toit et Joie travaille, j'ai apprécié le fait qu'il y ait de nombreux gardiens et qu'ils soient placés au centre de l'organisation. De plus en plus d'immeubles n'ont pas de gardien logé et je pense que c'est dommage. En tant que petite fille de concierge, cela fait naturellement écho à mon enfance. J'ai vécu jusqu'à mes 20 ans dans l'immeuble que gérait ma grand-mère et j'en garde un tendre souvenir. Ma grand-mère connaissait tous ses locataires. Elle avait une fonction très importante, humaine, et je suis triste car j'ai l'impression que les humains sont progressivement remplacés par des digicodes. Pendant toute mon enfance, j'étais donc très souvent chez ma grand-mère, dans son appartement qui lui servait également de loge. Je m'y sentais en sécurité, j'y faisais mes devoirs même si ça tapait tout le temps ! Je crois qu'être dans ce lieu d'échange permanent où il y avait toujours de la vie me rassurait quelque part.

Pouvez-vous en dire plus sur ce que pouvait être le métier de concierge à cette époque ?

Oui. Elle faisait de nombreuses choses. Elle s'occupait du courrier, qu'elle allait remettre en mains propres à chacun des habitants de l'immeuble. À l'époque, il n'y avait pas de portable, pas d'internet. Elle avait donc un rôle important pour les habitants et leur rendait de nombreux services (ex. : réception d'un colis). Au-delà de cette notion de service, sa loge était un vrai lieu de dialogue où les gens venaient très souvent se confier. Elle accordait une réelle importance à cela et à son devoir de confidentialité. Elle récoltait aussi l'argent des loyers tous les trimestres, puis conservait précieusement l'argent rassemblé dans une sacoche, en attendant d'aller la porter au gérant de l'immeuble. Il peut d'ailleurs être surprenant de savoir qu'elle ne touchait pas de salaire. La seule contrepartie à son travail était d'être logée. Les étrennes de fin d'année avaient donc une véritable importance, d'autant plus que lorsqu'elle partait en vacances, elle devait trouver elle-même sa remplaçante, et la payer !

Pensez-vous qu'il est possible de faire le lien entre votre enfance et le métier qui est le vôtre aujourd'hui ?

Oui, je me dis parfois que mon goût pour l'échange, pour la rencontre mais aussi pour le service rendu vient de cette époque. Et puis c'est vrai que dans cette loge, j'étais un peu comme une spectatrice dans un théâtre, en train d'assister à une succession de scènes où c'est la vie qui improvise.

LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

| | 2016 | 2017 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| PRODUITS D'EXPLOITATION | | |
| Loyers | 73 959 | 75 767 |
| Reprises de subvention | 5 766 | 5 729 |
| Autres produits d'exploitation | 1 126 | 1 042 |
| Produits de l'accession | 131 | 117 |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 80 981 | 82 655 |
| COÛTS D'EXPLOITATION | | |
| Maintenance du patrimoine | 9 734 | 12 112 |
| Assurances | 537 | 531 |
| Impôts et taxes | 9 071 | 9 248 |
| Amortissements | 24 451 | 25 755 |
| Provision pour créances douteuses | -362 | 799 |
| Autres provisions | 135 | -746 |
| Charges financières | 9 572 | 7 901 |
| Charges récupérables non récupérées | 746 | 588 |
| TOTAL COÛTS D'EXPLOITATION | 53 884 | 56 189 |
| MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE | 27 097 | 26 466 |
| FRAIS DE STRUCTURE | | |
| Frais généraux | 4 414 | 4 723 |
| Cotisations dont CGLLS | 1 975 | 1 445 |
| Charges de personnel | 10 509 | 11 663 |
| Amortissement de structure | 546 | 574 |
| TOTAL FRAIS DE STRUCTURE | 17 443 | 18 406 |
| RÉSULTAT D'EXPLOITATION | 9 654 | 8 060 |
| Produits financiers | 475 | 510 |
| Résultat exceptionnel | -116 | -1 224 |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE | 10 013 | 7 346 |

ÉLÉMENTS BILANTIELS

| | 2016 | 2017 |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| ACTIF NET | | |
| Immobilisation immobilières net | 817 788 | 840 365 |
| Immobilisation financières net | 17 655 | 21 156 |
| Stock et en-cours | 1 956 | 5 807 |
| Créances | 55 361 | 61 341 |
| Trésorerie | 43 705 | 58 607 |
| Charges à payer | 257 | 340 |
| Charges constatées d'avance | 139 | 467 |
| Charges à répartir | 553 | 0 |
| TOTAL ACTIF NET | 937 414 | 988 084 |
| PASSIF NET | | |
| Capitaux et réserves | 137 364 | 149 492 |
| Report à nouveau | 0 | 0 |
| Résultat | 10 012 | 7 346 |
| Subventions | 167 636 | 166 193 |
| Provisions | 8 232 | 7 876 |
| Dettes financières | 590 333 | 624 610 |
| Clients créditeurs | 6 386 | 6 229 |
| Dettes court terme | 17 452 | 22 332 |
| Produits constatés d'avance | 0 | 4 007 |
| TOTAL PASSIF NET | 937 414 | 988 084 |

LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

| | 2016 | 2017 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| PRODUITS D'EXPLOITATION | | |
| Loyers | 1 261 | 1 272 |
| Reprises de subvention | 229 | 215 |
| Autres produits d'exploitation | 40 | 91 |
| Produits de l'accession | | |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 1 531 | 1 577 |
| COÛTS D'EXPLOITATION | | |
| Maintenance du patrimoine | 130 | 144 |
| Assurances | 7 | 7 |
| Impôts et taxes | 31 | 29 |
| Amortissements | 721 | 728 |
| Provision pour créances douteuses | 14 | 9 |
| Autres provisions | | |
| Charges financières | 354 | 371 |
| Charges récupérables non récupérées | 14 | 16 |
| TOTAL COÛTS D'EXPLOITATION | 1 270 | 1 304 |
| MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE | 260 | 273 |
| FRAIS DE STRUCTURE | | |
| Frais généraux | 114 | 125 |
| Cotisations dont CGLLS | 10 | 26 |
| Charges de personnel | 256 | 294 |
| Amortissement de structure | 19 | 20 |
| TOTAL FRAIS DE STRUCTURE | 399 | 464 |
| RÉSULTAT D'EXPLOITATION | -138 | -191 |
| Produits financiers | 28 | 64 |
| Résultat exceptionnel | 158 | 45 |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE | 47 | -82 |

ÉLÉMENTS BILANTIELS

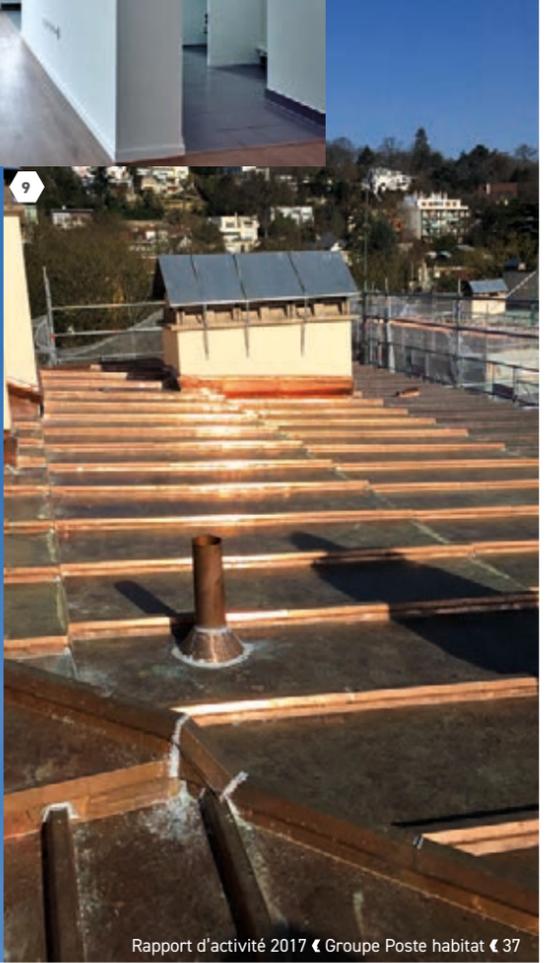
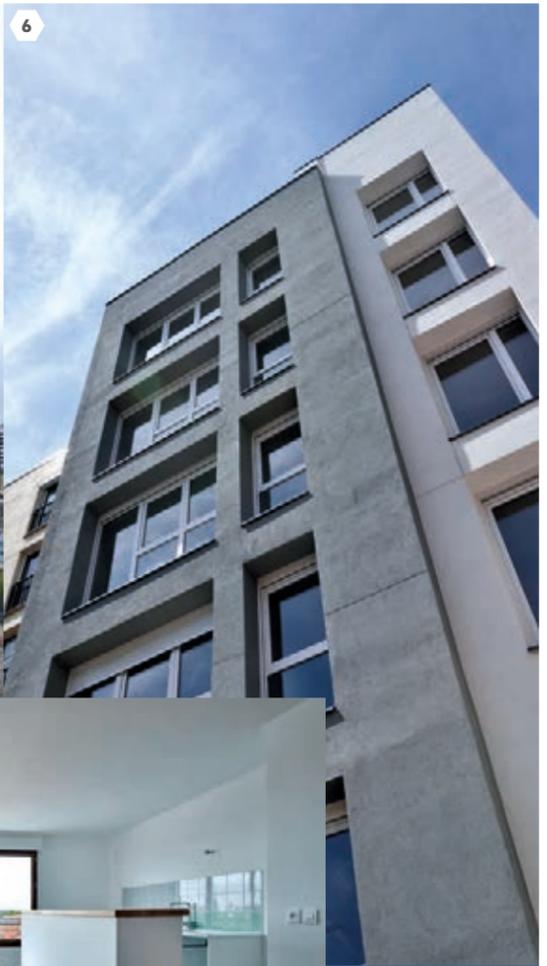
| | 2016 | 2017 |
|---------------------------------|---------------|---------------|
| ACTIF NET | | |
| Immobilisation immobilières net | 34 982 | 45 426 |
| Immobilisation financières net | 34 | 34 |
| Stock et en-cours | 0 | 0 |
| Créances | 1 307 | 3 389 |
| Trésorerie | 4 252 | 10 792 |
| Charges à payer | 4 | 0 |
| Charges constatées d'avance | 4 | 29 |
| Charges à répartir | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIF NET | 40 584 | 59 669 |
| PASSIF NET | | |
| Capitaux et réserves | 3 884 | 3 884 |
| Report à nouveau | -2 814 | -2 767 |
| Résultat | 47 | -82 |
| Subventions | 9 204 | 12 304 |
| Provisions | 0 | 0 |
| Dettes financières | 27 771 | 43 674 |
| Clients créditeurs | 105 | 98 |
| Dettes court terme | 2 386 | 2 559 |
| Produits constatés d'avance | 0 | 0 |
| TOTAL PASSIF NET | 40 584 | 59 669 |

| LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| | 2016 | 2017 |
| PRODUITS D'EXPLOITATION | | |
| Loyers | 1 425 | 2 069 |
| Reprises de subvention | 106 | 157 |
| Autres produits d'exploitation | 137 | 149 |
| Produits de l'accession | 197 | -16 |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 1 864 | 2 358 |
| COÛTS D'EXPLOITATION | | |
| Maintenance du patrimoine | 146 | 168 |
| Assurances | 13 | 26 |
| Impôts et taxes | 63 | 67 |
| Amortissements | 692 | 1 099 |
| Provision pour créances douteuses | 3 | 14 |
| Autres provisions | | |
| Charges financières | 454 | 501 |
| Charges récupérables non récupérées | 31 | 30 |
| TOTAL COÛTS D'EXPLOITATION | 1 402 | 1 906 |
| MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE | 462 | 452 |
| FRAIS DE STRUCTURE | | |
| Frais généraux | 199 | 258 |
| Cotisations dont CGLLS | 50 | 17 |
| Charges de personnel | 492 | 628 |
| Amortissement de structure | 22 | 36 |
| TOTAL FRAIS DE STRUCTURE | 763 | 939 |
| RÉSULTAT D'EXPLOITATION | -301 | -487 |
| Produits financiers | 60 | 18 |
| Résultat exceptionnel | 295 | -146 |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE | 53 | -614 |

| ÉLÉMENTS BILANTIELS | | |
|---------------------------------|---------------|----------------|
| | 2016 | 2017 |
| ACTIF NET | | |
| Immobilisation immobilières net | 68 355 | 93 138 |
| Immobilisation financières net | 65 | 65 |
| Stock et en-cours | 1 965 | 6 631 |
| Créances | 8 284 | 12 346 |
| Trésorerie | -3 397 | 2 421 |
| Charges à payer | 111 | 350 |
| Charges constatées d'avance | 43 | 109 |
| Charges à répartir | 0 | 0 |
| TOTAL ACTIF NET | 75 426 | 115 060 |
| PASSIF NET | | |
| Capitaux et réserves | 10 041 | 10 044 |
| Report à nouveau | -693 | -640 |
| Résultat | 53 | -614 |
| Subventions | 10 197 | 11 158 |
| Provisions | 0 | 62 |
| Dettes financières | 52 306 | 70 018 |
| Clients créditeurs | 107 | 155 |
| Dettes court terme | 3 415 | 17 554 |
| Produits constatés d'avance | 0 | 7 323 |
| TOTAL PASSIF NET | 75 426 | 115 060 |

| LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| | 2016 | 2017 |
| PRODUITS D'EXPLOITATION | | |
| Loyers | 1 745 | 1 784 |
| Reprises de subvention | 79 | 79 |
| Autres produits d'exploitation | 31 | 61 |
| Produits de l'accession | | |
| TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION | 1 855 | 1 924 |
| COÛTS D'EXPLOITATION | | |
| Maintenance du patrimoine | 280 | 387 |
| Assurances | 18 | 20 |
| Impôts et taxes | 273 | 288 |
| Amortissements | 625 | 620 |
| Provision pour créances douteuses | 48 | 51 |
| Autres provisions | | |
| Charges financières | 117 | 129 |
| Charges récupérables non récupérées | 33 | 25 |
| TOTAL COÛTS D'EXPLOITATION | 1 395 | 1 518 |
| MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE | 460 | 406 |
| FRAIS DE STRUCTURE | | |
| Frais généraux | 122 | 180 |
| Cotisations dont CGLLS | 19 | 20 |
| Charges de personnel | 428 | 406 |
| Amortissement de structure | 7 | 4 |
| TOTAL FRAIS DE STRUCTURE | 576 | 610 |
| RÉSULTAT D'EXPLOITATION | -116 | -204 |
| Produits financiers | 12 | 57 |
| Résultat exceptionnel | 132 | 411 |
| RÉSULTAT DE L'EXERCICE | 27 | 264 |

| ÉLÉMENTS BILANTIELS | | |
|---------------------------------|---------------|---------------|
| | 2016 | 2017 |
| ACTIF NET | | |
| Immobilisation immobilières net | 14 757 | 17 610 |
| Immobilisation financières net | 33 | 33 |
| Stock et en-cours | | |
| Créances | 214 | 887 |
| Trésorerie | 1 714 | 3 467 |
| Charges à payer | 0 | |
| Charges constatées d'avance | 9 | 44 |
| Charges à répartir | 0 | |
| TOTAL ACTIF NET | 16 727 | 22 040 |
| PASSIF NET | | |
| Capitaux et réserves | 4 427 | 4 592 |
| Report à nouveau | 27 | 264 |
| Résultat | 1 116 | 977 |
| Subventions | 2 484 | 2 984 |
| Provisions | 167 | 184 |
| Dettes financières | 8 140 | 12 205 |
| Clients créditeurs | 65 | 83 |
| Dettes court terme | 301 | 749 |
| Produits constatés d'avance | 0 | 0 |
| TOTAL PASSIF NET | 16 727 | 22 040 |





LÉGENDES DES PAGES PRÉCÉDENTES

- 1 **Èze (06)** - résidence La Baie des arts - acquisition en VEFA auprès de RIVAPRIM - 13 logements PLUS
- 2 **Saint-Michel-sur-Orge (91)** - construction neuve - 33 logements locatifs sociaux - Christophe Rousselle architecte
- 3 **Fontenay-aux-Roses (92)** - construction neuve - 40 logements locatifs sociaux - architectes André Chantalat et Gérard Liucci
- 4 **Fresnes (94)** - réhabilitation lourde de 241 logements et création de 8 logements sur le toit - Dominique Renaud, agence RVA
- 5 **Paris 14^e** - acquisition auprès de Eiffage Immobilier - 47 logements locatifs sociaux
- 6 **Paris 19^e** - acquisition - amélioration - 20 logements locatifs sociaux
- 7 **Gentilly (94)** - construction neuve - 29 logements locatifs sociaux - Alain Blosserville, ACAUR Architectes
- 8 **La Courneuve (93)** - construction neuve - opération mixte locatif et accession sociale - 51 logements dont 4 PSLA - Benoit Jacquard, cabinet Jacquard-Pignot
- 9 **Chatenay-Malabry (92)** - 124 logements locatifs sociaux - réfection de la toiture en cuivre d'un bâtiment

Couverture : Paris 20^e - restructuration et création d'une résidence pour jeunes actifs - 59 logements locatifs sociaux - Boris Fau et Pierre Phelouzat, MAIREA architecture

Rédaction : Direction de la culture et de la communication de Toit et Joie - Poste Habitat /
Photo couverture : Vincent Kriéger / Crédits photo : Axel Heise, Direction de la culture et de la communication /
Conception - réalisation : agence Georgette

RETROUVEZ LES VERSIONS DÉTAILLÉES DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ
DE TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT, POSTE HABITAT PROVENCE,
POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES ET POSTE HABITAT NORMANDIE :





GROUPE
POSTE HABITAT



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

www.toitetjoie.com

82, rue Blomet – 75731 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 43 59 00 – Fax : 01 40 43 59 96
esh@toitetjoie.com



POSTE HABITAT
PROVENCE

www.poste-habitat-provence.coop

41, rue Gounod - BP 1028 - 06033 Nice Cedex 01
Tél. : 04 92 00 19 21
contact@postehabitatprovence.fr



POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES

www.poste-habitat-rhonealpes.coop

54, rue Sala - BP 2439 - 69219 Lyon Cedex 02
Tél. : 04 72 74 32 53
contact@postehabitatrhonealpes.fr



POSTE HABITAT
NORMANDIE

Place de la Gare - 27140 Gisors
Tél. : 02 32 55 22 90

Membres de

HABITAT
RÉUN 
La force
du logement
social

Habitat Réuni, la force du logement social

Habitat Réuni est un groupement d'organismes Hlm fédérés autour de valeurs partagées, dans le respect de l'indépendance et de l'ancrage local de ses membres. Il regroupe 29 ESH et coopératives Hlm qui gèrent 140 000 logements sociaux sur le territoire national. Ensemble, les organismes Hlm associés s'engagent au service des projets communs du groupement, sur leurs territoires respectifs.