

SE PROJETER ENSEMBLE



GROUPE
POSTE HABITAT



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Sommaire

Présentation du groupe	4
Édito.....	5
Les faits marquants de l'année	6
PARTIE 1 : LES LEVIERS FINANCIERS ACTIONNÉS	
Maintenir le développement et accroître le patrimoine	8
▶ Déploiement des projets d'habitat innovants	
▶ Développement de l'accession sociale à la propriété	
▶ La VEFA, un outil pertinent à encadrer	
Réaménager la dette	11
La lutte contre la vacance et les résultats obtenus	11
La résorption des impayés de loyer et les résultats obtenus	13
PARTIE 2 : MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE : UN ENGAGEMENT TENU	
Des services particuliers, qui font la différence	14
▶ L'implication du personnel de proximité au quotidien	
▶ Prendre soin	
▶ La grande conversation	
▶ Mission culture	
La relation aux locataires : une vigilance accrue de l'évolution des besoins	18
▶ Proposer des services qui répondent aux besoins de notre époque	
▶ Toit et Joie – Poste Habitat, partenaire de la tranquillité résidentielle	
▶ Poste Habitat Rhône-Alpes : accompagnement de proximité et renforcement des équipes	
PARTIE 3 : NOUVEAUX LIENS AUX TERRITOIRES, L'EXEMPLE DE POSTE HABITAT NORMANDIE	
Réhabilitation : le temps des Andelys	20
Requalification de l'usage des bureaux de poste en tiers-lieux	22
Habitat Réuni	23
SYNTHÈSES ET RAPPORTS FINANCIERS.....	25

Présentation du groupe Poste Habitat

Près de
17 000
logements sur le
territoire national

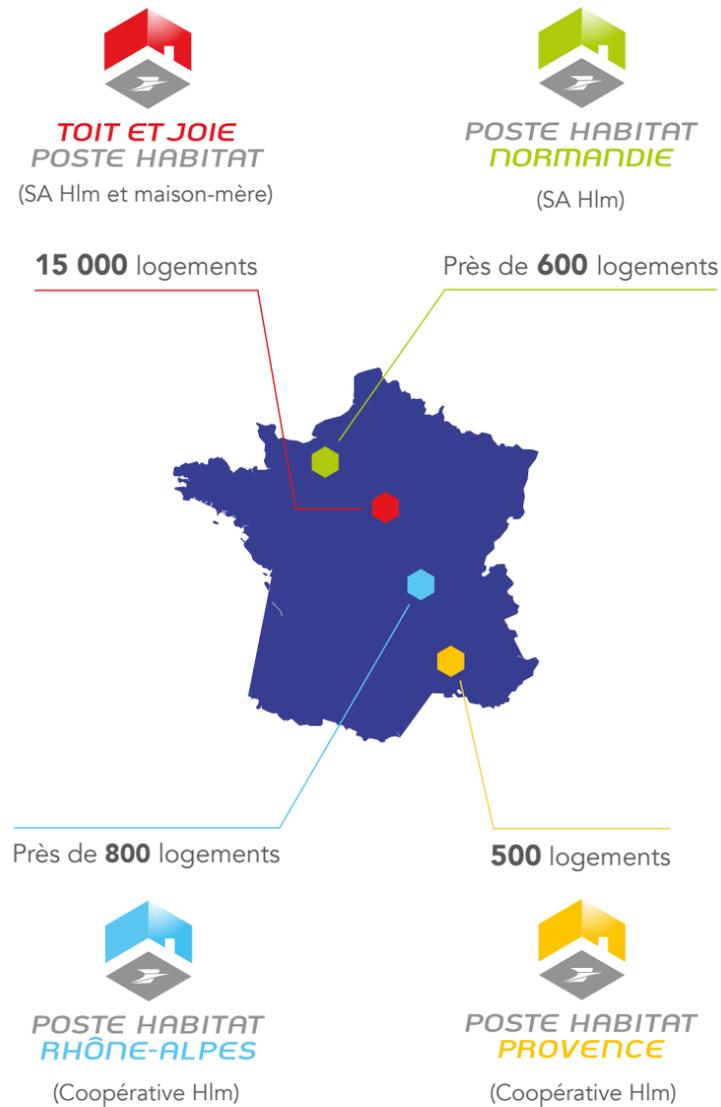


Environ
1 600
nouveaux ménages
accueillis chaque
année



Plus de
2 700
logements en cours
de production

1
agent de
proximité pour
80
logements
(en moyenne)



Édito

SE PROJETER ENSEMBLE

« **Faire plus avec moins** », telle était l'introduction du rapport d'activité 2018, après une année de structuration et de nouvelles orientations suite au projet de loi de finance 2017 et les réformes de fond engagées par le gouvernement (loi ELAN).

Le groupe Poste Habitat, déterminé à poursuivre sa mission sans déroger aux valeurs et aux méthodes qui le caractérisent et qui ont construit sa notoriété, a réussi ce pari en renforçant son activité autour du sens de sa mission première « bâtir le cadre de vie des citoyens ».

Ce rapport d'activité 2019 présente le travail de l'ensemble des équipes du groupe vers cet objectif commun : considérer l'habitat comme un ensemble perméable en interaction avec toutes les autres fonctions qui constituent la vie d'un ménage.

Malgré les contraintes, en actionnant tous les leviers, ceux proposés par le gouvernement mais aussi les autres, Poste Habitat a pu s'engager sur un maintien total de sa qualité de service, qu'il s'agisse de la politique d'entretien et de rénovation de ses résidences, de l'accompagnement social des locataires ou bien des services particuliers dont ils bénéficient.

Pour permettre le respect d'un tel engagement, tout en continuant à augmenter le patrimoine et à innover, plusieurs leviers ont été identifiés et conjointement actionnés.

Les faits marquants 2019

► Une direction du patrimoine de Toit et Joie qui évolue pour améliorer le lien avec les locataires

En s'inspirant des règles pratiquées dans le secteur médico-social et afin de porter régulièrement un regard neuf sur les bâtiments et leurs occupants, 80% des équipes techniques ont changé de secteurs géographiques en 2019. Les gestionnaires pratiquent également des permanences sur site qui leur permettent de rencontrer les locataires chez eux s'ils le souhaitent. Ainsi, près de 1 500 locataires (10% des locataires de TEJ) ont été reçus en loge ou ont reçu une visite à domicile pour échanger sur leurs demandes techniques ou d'amélioration de la vie de leur résidence.

FÉVRIER

► Lancement de la démolition / reconstruction du premier immeuble construit par Toit et Joie, à L'Haÿ-les-Roses

En concertation avec les locataires et la ville (du lancement de l'appel d'offres au choix final du projet), la résidence datant de 1957 (86 logements locatifs) sera démolie en plusieurs tranches. Plusieurs bâtiments seront reconstruits sur site comprenant 68 logements locatifs sociaux dont 25 logements adaptés aux personnes âgées, 72 logements pour étudiants et 31 logements en accession sociale à la propriété.



AVRIL

► Convention Poste Habitat

Pensé comme une tribune d'expression et de partage, cet événement a réuni plus de 300 salariés du groupe à la Cité internationale universitaire de Paris. Le programme était centré sur nos savoir-faire et nos métiers. Il a permis à l'ensemble des collaborateurs de mieux connaître le rôle du conseil d'administration, de l'assemblée générale ainsi que du CSE, mais aussi de mieux appréhender certains métiers, les interactions entre services...



JUIN

► Le temps des Andelys une réhabilitation hors norme

Suite à une réhabilitation thermique, la société Poste Habitat Normandie a souhaité valoriser un site composé de 4 bâtiments en lui offrant un projet d'envergure, à même de donner un signal fort du dynamisme de la ville et de la richesse culturelle d'un territoire à l'identité affirmée. Conduit par l'association Quartier Monde qui travaille autour de l'art dans l'espace public, ce projet ambitieux et unique a regroupé 4 artistes, pour animer 4 façades.



SEPTEMBRE

► Projet « OPALE » : Toit et Joie partenaire du Samu Social

Une équipe composée de 5 personnes (DGL et Pôle Social) a réalisé des enquêtes auprès de 80 familles vivant à l'hôtel depuis plus de quatre ans dans le cadre d'un projet global de réinsertion professionnelle, d'accès au logement et aux soins médicaux. Une expérience riche pour les équipes qui a permis de mieux comprendre ces parcours locatifs souvent chaotiques, le manque d'accompagnement des familles, les refus de logement par des ménages labellisés DALO non accompagnés.



NOVEMBRE

JANVIER



► Élections des représentants des locataires

Trois représentants ont été élus : Monsieur Jean-Pierre Verzeni pour la CNL, Madame Rabaa Fredj pour le DAL HLM, Monsieur Jean-Pierre Vaucou-loux pour la CLCV. Ces représentants sont élus pour une période de 4 ans.

MARS



► Inauguration de la première miellerie pédagogique de Paris

La première miellerie collaborative et pédagogique de Paris a été installée dans le parc de Toit et Joie, rue Pajol dans le 18^e arrondissement de Paris, avec l'association Abeille et Joie. Les apiculteurs parisiens sont de plus en plus nombreux et ont un véritable besoin d'outils installés – intramuros – dédiés à la fabrication de leur miel. Conçu comme un espace de fabrication et d'échanges, cette miellerie accueille les habitants et locataires afin de partager leur savoir-faire et d'expliquer les enjeux de la production de miel urbain.

MAI



► Partenariat avec VENI VERDI

Toit et Joie – Poste Habitat et l'association Veni Verdi ont lancé un partenariat pour travailler avec les locataires mais aussi les gardiens, à la requalification des espaces verts situés aux abords des résidences. Soutenu par le fond d'innovation social (FIS), ce partenariat a débuté sur 4 résidences : Clichy-sous-Bois (93), Fresnes (94), Andilly et Villiers-le-Bel (95).

- Plus de 560 familles concernées
- Projet adapté au contexte de chaque résidence avec les locataires
- 1 atelier par mois : plantation, entretien, compost, produits artisanaux...

ÉTÉ



► Festival Au-delà des Toits (deuxième édition)

Du 8 au 12 juillet, « Au-delà des Toits », 1^{er} festival des arts vivants en pieds d'immeubles a fait son grand retour. Durant une semaine, plus de 60 artistes mobilisés ont œuvré auprès des habitants de six résidences franciliennes de Toit et Joie.

OCTOBRE



► Poste Habitat Provence : Palmarès Régional de l'Habitat

Poste Habitat Provence est l'un des neuf lauréats du palmarès régional de l'habitat, avec l'opération « Le Carré Vert » située à Entraigues-sur-la-Sorgue, réalisée par le promoteur Hors Champ et Arpège Architecture. Cette opération a bénéficié du label Bâtiments Durables Méditerranéens, niveau argent.

DÉCEMBRE



► Poste Habitat Rhône-Alpes : des formations sur-mesure adaptées au travail des salariés

Tous les collaborateurs de Poste Habitat Rhône-Alpes se sont réunis à Megève pour une journée de travail et d'échanges, l'année 2019 ayant été marquée par une importante modernisation des outils de gestion et de pilotage. Lors de cette journée, les collaborateurs qui sont régulièrement confrontés à des épisodes neigeux et des routes verglacées, ont participé à une formation de conduite sur glace !

LES LEVIERS FINANCIERS ACTIONNÉS

RAPPEL DE
L'IMPACT DIRECT
DE LA RLS SUR
LES SOCIÉTÉS
POSTE HABITAT
(EN PERTE DE
RECETTES)

2018 - 2019

-2,9millions d'€
par an

2020 - 2022

-4,4millions d'€
par an

UN ENGAGEMENT FORT DES SOCIÉTÉS DU GROUPE POSTE HABITAT

Malgré le contexte, les sociétés du groupe Poste Habitat ont fait le choix de s'engager auprès de leurs locataires, sur un **maintien de la qualité du service**, qu'il s'agisse de la politique d'**entretien** et de **rénovation de nos résidences**, ou bien des **services particuliers** dont ils bénéficient.

Pour permettre le respect d'un tel engagement, tout en continuant à accroître le patrimoine et à innover, plusieurs leviers ont été identifiés et actionnés.

Maintenir le développement et accroître le patrimoine

DÉPLOIEMENT DES PROJETS D'HABITAT INNOVANTS

Poste Habitat crée des projets d'habitats diversifiés répondant à des besoins aussi pluriels que spécifiques : résidences avec des espaces collectifs partagés, habitats pour des jeunes professionnels en devenir, résidences sociales à l'attention de publics en difficulté, résidences étudiantes, logements en accession sociale à la propriété...

Au-delà de la volonté d'accueillir des personnes avec des besoins très différents, cela permet au groupe de favoriser le parcours résidentiel au sein de son patrimoine.

Ces projets immobiliers spécifiques peuvent concerner les pensions de famille, les résidences sociales, les crèches, les centres d'hébergement d'urgence, des logements dédiés aux artistes, des résidences étudiantes ou encore des logements pour les seniors. Certains projets peuvent aussi mixer les propositions assurant ainsi une plus grande diversité des fonctions du logement social.

La réalisation de ces projets nécessite le développement de nombreux partenariats avec des professionnels de chaque secteur et de l'immobilier. Le pôle social, la direction de la culture et la direction du développement travaillent conjointement pour que ces dossiers ambitieux puissent voir le jour.

Dans cette perspective, la direction du développement organise tous les trimestres des petits déjeuners avec des partenaires de tous les secteurs leur permettant ainsi de se rencontrer et d'être à l'écoute de projets pouvant répondre aux nouveaux besoins des collectivités.



► Javel

Locatif social : perspectives de développement

	2020	2021	2022	2023
Toit et Joie - Poste Habitat	219	27	476	898
Poste Habitat Provence	163	210	100	100
Poste Habitat Rhône-Alpes	164	118	133	110
Poste Habitat Normandie	/	43	11	12
Total (en nb de logements)	546	398	720	1120

DÉVELOPPEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

L'accession sociale à la propriété a eu une place importante dans l'histoire de Toit et Joie. Offrir la possibilité aux locataires résidant dans un logement social traditionnel, d'accéder à la propriété dans des conditions avantageuses et sécurisantes concourt à la satisfaction du besoin de mobilité résidentielle.

L'accession à la propriété bien sécurisée constitue en outre un capital retraite pour les ménages.

L'accession sociale à la propriété est une activité qui permet aux organismes Hlm de générer des ressources. Son développement fait partie des leviers mis en œuvre pour compenser les mesures de la loi de finance.

Réalisations en 2019

TOIT ET JOIE

49 logements en accession sociale entre les villes de Montigny-le-Bretonneux et de Malakoff.

Montigny-le-Bretonneux – 28 logements

Cette opération d'accession sociale vendue en VEFA et qui concerne 28 logements a été réalisée en maîtrise d'ouvrage directe et livrée en septembre 2019. La résidence a été conçue par l'agence d'architecture SAREA-Alain Sarfati (suite à un concours d'architecture).



Malakoff – 21 logements

Cette opération d'accession sociale PSLA a été achetée en VEFA et livrée en septembre 2019, elle se compose de 21 logements. Elle a été conçue par l'agence d'architecture Gustin Architectes.



POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES

27 logements livrés en 2019, à travers deux opérations :

Dépt	Ville	Nom de l'opération	Nb logts accession
74	Sallanches	Elysée Mont Blanc PSLA	2
74	Passy	Résidence Horizon avenue Paul Éluard VEFA (10) et PSLA (15)	25



Opérations en cours de production :

Ville	Nom	Nb de logts	livraison prévisionnelle
Vaulx-en-Velin	Very Village	18	mai 2021
Cluses	L'Écrin des Aravis	25	déc 2022
Les Contamines Montjoie	Zac du Plane	25	mai 2023
Thollon-les-Memises	Lajoux	26	sept 2023





DÉVELOPPEMENT DE POSTE HABITAT PROVENCE

Cap symbolique des 500 logements

179 logements répartis sur 8 résidences et 6 communes, ont été livrés en 2019 par Poste Habitat Provence, permettant à la coopérative d'atteindre les 510 logements gérés sur ses deux secteurs de développement, la métropole Nice Côte d'Azur et les communes du Grand Avignon. Chaque mise en service a fait l'objet d'une attention particulière avec l'application d'un process qualité et une très forte mobilisation des collaborateurs.



► **Le Carré Vert** Entraigues-sur-la-Sorgue

LA VEFA, UN OUTIL PERTINENT À ENCADRER

Quel avenir pour la VEFA ?

Depuis l'année 2000, la loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU) a imposé un pourcentage de logements sociaux dans les opérations de construction privées conduites par des promoteurs, de manière à favoriser la mixité dans la ville. L'organisme Hlm achète en VEFA la part des logements concernés.

La VEFA a quelques effets pervers :

- Une concurrence entre les promoteurs eux-mêmes sur l'achat du foncier, entraînant une surenchère.
- Une concurrence entre les organismes Hlm sur le prix d'achat au promoteur.

Comment les organismes font-ils ?

- En injectant beaucoup de fonds propres, alors même que l'État a considérablement affaibli l'autofinancement des organismes. Les fonds propres des organismes au lieu de servir à produire plus, nourrissent la rente foncière.
- En introduisant une part significative de PLS dans les programmes, part de PLS qui trouve difficilement preneur dès que le loyer dépasse 1 000€ mensuels, alors même que la pauvreté continue de se développer.

Les conséquences

- une hausse du prix de la VEFA,
- l'inflation des prix du foncier,
- une trop forte part de PLS, au détriment des PLAI accessibles aux plus démunis,
- une utilisation inadéquate des surcharges foncières.

Tout cela n'est pas une fatalité et dépend en premier rang de la volonté de réguler.

On peut utiliser plus intelligemment les fonds propres des organismes d'HLM et des financements publics du logement social en bloquant le système de surenchère organisée. En Haute-Savoie par exemple, le prix des VEFA doit respecter un prix plafond d'acquisition par le bailleur. Faute de quoi, la subvention départementale n'est pas versée. La ville de Paris ou encore Nice Côte d'Azur ne financent pas les opérations de VEFA qui dépassent un certain prix plafond.

La crise sanitaire survenue en 2020 aggrave les difficultés d'accès au logement social des plus faibles.

Seul un choc de la production de logements locatifs très sociaux de type PLAI, pourra compenser – au moins pour ce qui est du logement – les effets de cette nouvelle crise et limiter le nombre de ménages qui en feront les frais en perdant leur logement, ce qui est souvent synonyme de basculement définitif dans la misère.

Un plafonnement des prix de la VEFA, et du foncier, par l'État et/ou les collectivités territoriales est nécessaire. Il a fait ses preuves.

Réaménager la dette

Les dettes des sociétés Poste Habitat ont pour partie été réaménagées de manière à retrouver des marges de manœuvre et amortir une partie de la RLS. L'allongement de la durée de remboursement proposée par la Caisse des Dépôts a été retenu par Toit et Joie pour une durée de 10 ans. Ce réaménagement a porté sur un encours de 57 M€. Des renégociations sont également intervenues sur la dette à taux fixe de Toit et Joie qui a également été allongée de 10 ans pour un encours de 61 M€. Au final, ces mesures ont eu pour résultat un gain d'autofinancement pérenne de plus de 2,5 M€.

Compte tenu du caractère récent de leur patrimoine, les dettes de Poste Habitat Provence et de Poste Habitat Rhône-Alpes n'ont pas pu être réaménagées, la durée restante des emprunts devra être inférieure à 25 ans. Cependant, pour Poste Habitat Normandie le réaménagement a concerné l'ensemble de l'encours éligible (4 M€) et permis de dégager plus de 100 K€ d'autofinancement moyen sur les 10 ans.

La lutte contre la vacance et les résultats obtenus

RÉDUCTION DE LA VACANCE

Un logement qui est libéré et qui n'est pas rapidement reloué engendre naturellement une perte financière pour le bailleur. De même, les impayés de loyer ont un impact direct sur le fonctionnement d'un organisme Hlm.

La baisse du taux de vacance locative

Un travail conjoint entre l'ensemble des services, la mobilisation des gardiens et une volonté d'optimisation des procédures de relocation, confirme cette année encore, une baisse du taux de vacance locative.



- Le taux de vacance commerciale est de 0,85% (contre 1% en 2018). C'est un taux de vacance historiquement bas. La médiane en Île-de-France est de 1,5% selon le DIS 2018). Cette recherche d'optimisation de la vacance est un des éléments qui permet de pallier les effets de la RLS. En effet 0,15% de vacance en moins équivaut à 150 000€ de loyers supplémentaires dans l'année.

- La hausse du pourcentage de mutations internes : 6 points de plus en 2019 (12% en 2018). Toit et Joie a largement dépassé ses objectifs de mutation interne puisque **18% des attributions ont satisfait des demandes de mutation en 2019.**

- Constitution d'une MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine Sociale) interne dans le cadre du projet de démolition/reconstruction de l'Haÿ-les-Roses. En ne sous-traitant pas ce dispositif et en prenant en charge l'intégralité des relogements à prévoir sur ce programme, Toit et Joie innove et s'approprie la globalité de cette opération complexe.



taux de vacance commerciale

0,85%

(contre 1% en 2018)

LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION

La gestion de la vacance ne pourrait être efficace sans un rythme soutenu des commissions d'attribution.

Au total, 90 commissions d'attribution se sont réunies en 2019.

1 998 dossiers ont été examinés en 2019 suite à une rotation ou à une première mise en service d'une résidence. L'activité des commissions est importante avec en moyenne 66 dossiers examinés par jour de commission en 2019, qui résulte en partie d'une volonté affirmée par la commission d'attribution de demander systématiquement 3 candidats par logement.

58% des dossiers examinés ont été acceptés soit **1 165 dossiers de candidature acceptés**, parmi lesquels 102 en rangs deux et trois.

Avec une baisse amorcée depuis 2016, le taux de rotation a encore diminué en 2019 passant de 6,5% à 6% entre 2018 et 2019. Cette baisse est semble-t-il constatée par tous les bailleurs.

Malgré l'accroissement du parc, Toit et Joie a enregistré **894 départs en 2019 contre 923 en 2018**.

Globalement pour l'ensemble du parc, le taux de rotation par département reste stable, sans disparité importante par département. Le nombre de départ baisse dans tous les départements.

Le taux de rotation est toutefois moins élevé dans les contingents ville et préfecture que chez les autres réservataires.



1 165

dossiers de candidature acceptés

LE TRAVAIL TRANSVERSAL ENTRE LES DIFFÉRENTS SERVICES, L'ACCÈS ET LES AIDES AU LOGEMENT

La signature du contrat de bail en présence d'un conseiller social

Certains nouveaux entrants sont identifiés en commission d'attribution logement comme « fragiles » (selon leur situation financière, familiale ou locative, ou encore leur parcours résidentiel).

Ils sont accompagnés par un conseiller social lors de la signature du bail qui apporte un soutien au ménage lors de son entrée dans les lieux pour l'achat de mobiliers et d'électroménager et/ou pour ses démarches d'ouvertures de droits (APL, FSL, AVDL...). Ces ménages, peuvent ensuite être orientés, si leur situation le justifie, vers les services sociaux de droit commun, pour un suivi social personnalisé de plus longue durée.

La présence de travailleurs sociaux à l'accès permet aux ménages fragiles, de repérer à l'entrée dans les lieux, un interlocuteur qui pourra les aider en cas de nécessité, quitte à ce que ce soit des années plus tard.



La résorption des impayés de loyer et les résultats obtenus

PORTER UN AUTRE REGARD SUR LES « IMPAYÉS »

Porter un autre regard sur les « impayés » et appréhender ce problème en y consacrant toutes les énergies de la société et pas seulement celles du service de recouvrement a permis de bien identifier les causes des impayés et de remédier – y compris en interne – à des facteurs déstabilisants.

Grâce aux mises en place de permanences conjointes plus systématiques avec le pôle social pour les locataires fragiles (évaluations sociales, démarches, orientations...) et de réunions trimestrielles interservices (DGL, DPPV, pôle social et DRC, gardien) pour traiter toutes les problématiques récurrentes d'un site (impayés, politique d'attributions, sécurité/tranquillité, troubles de voisinage, travaux) en lien avec les forces de Police et la mairie, les résultats sont au rendez-vous :

- **Une diminution exceptionnelle du coût des impayés en 2019** qui vient confirmer la tendance des trois années antérieures : 48 K€ en 2019 pour 326 K€ sur 2018.
- **Une baisse significative des grosses dettes** (- 17% sur les dettes comprises entre 1 500€ et 5 000€, - 14% entre 5 000€ et 10 000€ et - **30% sur les dettes** de plus de 10 000€).
- Une baisse sensible du nombre de locataires présents en impayé de plus de 3 mois : 6,6% des locataires en 2019 contre 7,8% en 2018.

PROTÉGER DU RISQUE D'EXPULSION : LA PHASE AMIABLE VALORISÉE

Les actions pour résorber les impayés de loyer : la relation de proximité

Les locataires en impayés pour lesquels aucun arrangement n'a été mis en place sont invités à venir rencontrer les chargés de précontentieux et contentieux sur site. Ainsi en 2019, et ce tout au long de l'année, de nombreuses permanences ont été effectuées par les chargés de précontentieux et de contentieux en demi-journée ou journée complète. Ces permanences permettent aux équipes de créer une relation directe et entretenue avec les locataires et par ce biais, de traiter de nombreux dossiers pour trouver des solutions adaptées.

Dans le cadre de la prévention des impayés, les services participent à plusieurs commissions partenariales d'impayés de loyers (CPIL) en présence des partenaires sociaux.

Les commissions mensuelles d'impayés de chacune des structures du groupe se réunissent au moins une fois par mois mais souvent plus.

Elles sont constituées de la responsable précontentieux et contentieux, ainsi que des chargés de recouvrement et de contentieux. Au vu des éléments du dossier, elles examinent et arbitrent les suites à donner (orientation CESF, relances téléphoniques,

appels gardiens, plans d'apurement, rendez-vous au siège ou convocation à la permanence sur site...) et notamment l'enclenchement d'une procédure contentieuse aboutissant à une possible demande d'expulsion. Elles peuvent également être amenées à statuer sur des situations sensibles.

Les gardiens pleinement impliqués

Chaque mois, si nécessaire, les gardiens utilisent un outil dédié permettant d'être informés des dettes ou retard de paiement et de relancer les locataires. Il leur est également demandé de faire un point mensuel avec les chargés de précontentieux sur les règlements intervenus en loge et les actions menées (relances, rendez-vous, échéanciers, etc).

Ils organisent en lien avec le chargé de précontentieux les permanences sur site (résid'Info, élaboration du planning des rendez-vous). Un guide d'aide à la gestion amiable des impayés est à la disposition des gardiens. Ce document a été élaboré avec la collaboration de plusieurs services (directions du patrimoine, du contentieux de la communication, pôle social, et direction de la qualité) et de certains gardiens. Il rappelle les missions des gardiens relatives à l'encaissement et au recouvrement des loyers, recense les bonnes pratiques, donne des astuces et des indications sur l'orientation éventuelle d'une situation vers les services sociaux ainsi que les dispositifs d'aides existants pour une prise en charge des dettes locatives.

MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE : UN ENGAGEMENT TENU

Des services particuliers, qui font la différence

L'organisation de Poste Habitat repose grandement sur le personnel de proximité, avec notamment la présence d'un gardien logé sur la majorité des résidences. Poste Habitat ne disposant pas d'antenne, le gardien est le premier interlocuteur sur un grand nombre de sujets et son rôle est très important. Le groupe est convaincu de l'importance du contact humain au quotidien et est déterminé à ne pas remettre en cause cette politique historique.

L'IMPLICATION DU PERSONNEL DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

Le personnel de proximité en relation quotidienne avec les locataires joue un rôle aux multiples facettes.

Animateur, il se fait le relais, voire le moteur, dans l'organisation de projets de mobilisation et de fédération des locataires. Ces projets qui participent au cadre de vie des locataires et leur proposent

des espaces d'investissement et d'autonomisation sont aussi des projets qui lient les résidences à l'ensemble de la collectivité et parfois à des préoccupations plus larges.

Ils sont aussi un véritable relais auprès des équipes du siège, sur tous les sujets courants, y compris les impayés.



PRENDRE SOIN

Grâce à son organisation, Poste Habitat est en capacité de porter et de mettre en place des projets qui répondent ou préviennent les problématiques liées au logement social, à la densification et à la complexité propres aux zones urbaines.

Équipe mobile - en partenariat avec l'association Aurore

Aller vers les locataires en souffrance psychique pour leur proposer un accompagnement de transition vers les services de soins adaptés.

Une équipe mobile de professionnels va à la rencontre des locataires qui leur sont signalés pour les soutenir. Elle agit à trois niveaux :

► **Sur le plan territorial**, elle met en place ou réactive un réseau partenarial local (services sociaux, secteur de psychiatrie, associations, collectivité locale...) autour de la situation signalée impliquant un locataire en souffrance psychique. Elle fait aussi l'interface entre les différents acteurs impliqués dans la prise en charge du locataire et son rétablissement.

► **Après et autour des locataires**. Après avoir investigué autour de la situation signalée par le pôle social (l'équipe mobile constitue un répertoire des différents partenaires impliqués et le bilan des interventions précédentes), elle se rend au domicile du locataire ou dans les lieux environnants pour évaluer la demande de ce dernier. Elle organise des réunions de synthèse avec les partenaires territoriaux concernés et met en place un accompagnement de transition auprès du locataire, à domicile ou dans ses bureaux.

► **Elle propose des pistes pour que le locataire soit réintégré** à un circuit de prise en charge (sociale, médico-sociale, sanitaire...) qui lui permette de vivre mieux en restant dans son logement.

Cette équipe mobile a été financée à titre expérimental dans le cadre des 10 000 logements accompagnés. Faute de pérennisation du financement après un bilan jugé comme très positif elle est désormais financée par Toit et Joie.



« Interlignes » : lutte contre l'illettrisme

Le pôle social a mis en place depuis 2017 en partenariat avec l'association AURORE, le programme « Interlignes ».

Ce dispositif concerne un public souffrant de difficultés linguistiques (illettrisme, non maîtrise du français ou analphabétisme). Les missions d'Aurore consistaient à réaliser un bilan diagnostique des ménages identifiés par le personnel de Toit et Joie tout en évaluant les freins et motivations de la personne, à élaborer un projet d'accès à la formation linguistique adaptée aux besoins de la personne et enfin soutenir et accompagner l'entrée en formation.

Au démarrage, lors de la mise en place et de l'identification des locataires en difficulté, le gardien assure le repérage grâce à la relation établie au quotidien. Le gardien est en capacité d'informer les locataires et de les orienter vers la personne en charge du dispositif localement.

En quelques chiffres :

- **4 territoires** : Paris, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne
- **127 locataires rencontrés** : 42 sont sans activité, 46 salariés, 21 retraités, 11 inscrits chez Pôle emploi
- **69 inscrits** dans une formation linguistique
- **170 permanences réalisées** : 50% des locataires rencontrés grâce aux permanences, pour le reste, les locataires ont contacté directement la formatrice grâce aux affichages dans les halls d'immeuble ou bien un salarié a directement orienté le locataire auprès de la formatrice
- **71% sont des femmes** et 29% des hommes
- **42%** ont formulé des demandes complémentaires (soutien scolaire pour les enfants, cours informatique, sorties culturelles, accès au sport...)



LA GRANDE CONVERSATION

Toujours dans la perspective d'aller au-devant des locataires avec l'ensemble des équipes, « La grande conversation » que le groupe s'apprête à mettre en œuvre, résulte de la volonté de continuer à « prendre soin » des locataires et participer à la satisfaction au mieux de leurs demandes. Ce « rendez-vous citoyen » qui a été soigneusement préparé en 2019 pour être déployé en 2020 rencontre le label « La grande conversation » d'Est Métropole Habitat.

Fort de leur expérience Poste Habitat a choisi de se rallier à ce label. Ce projet prévoit que tous les services de la société, y compris les plus éloignés de la relation aux locataires (comptabilité, informatique...), se rendent sur les résidences, à la rencontre des locataires. L'idée est d'engager avec eux une discussion pouvant aussi bien porter sur leur vie dans leur logement, et plus largement dans leur résidence que sur leur quartier et leur ville.

L'issue de cette discussion permettra certes de faire remonter des besoins précis liés au logement mais aussi, pour l'ensemble des salariés de mieux connaître les locataires et leur cadre de vie.

Ce dispositif imaginé pour une période de 3 ans, permettra la **rencontre avec 1500 ménages, soit 10% des locataires**. Les éléments issus des conversations menées nourriront une importante réflexion visant à améliorer la qualité de service de l'entreprise.



Objectif :

1 500

ménages rencontrés



MISSION CULTURE

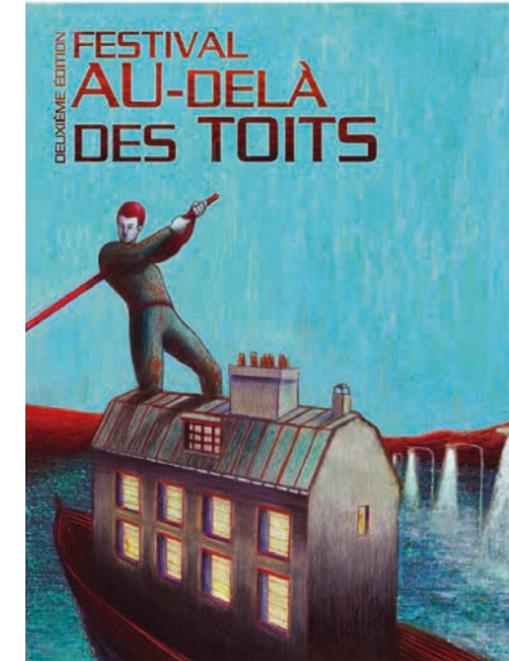
Soucieuse d'un accès partagé à la culture, Toit et Joie implante des **projets avec des artistes pour des créations « maison »** en écho à la résidence, à la vie des locataires et en lien avec les collectivités. Les gardiens qui connaissent leur résidence, les habitudes de leurs locataires, deviennent les transmetteurs, parfois les acteurs au centre de ces créations. Leur implication et leur point de vue deviennent la pierre angulaire de ces projets atypiques.

Depuis la création en 2017 de la **direction de la culture**, Poste Habitat a mis en place une vingtaine de projets de création artistique et de développement par l'écologie durant des périodes de 6 mois à 2 ans.

La société a aussi créé le festival « Au-delà des Toits », qui chaque année à l'occasion de la période estivale propose une programmation pluridisciplinaire sur plusieurs villes en Île-de-France. Ce festival est le 1^{er} festival des arts vivants en pieds d'immeubles.

Ces projets peuvent voir le jour grâce à l'implication et au contact des équipes de proximité.

Poste Habitat a signé une convention de partenariat avec la DRAC Île-de-France pour la mise en œuvre de 3 résidences d'artistes dans les villes de Maurepas, Villeneuve-Saint-Georges et Saint-Michel-sur-Orge.



La relation aux locataires : une vigilance accrue de l'évolution des besoins, en particulier pour l'entretien des résidences et des logements

PROPOSER DES SERVICES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE NOTRE ÉPOQUE

Proposer des services qui répondent aux besoins de notre époque c'est aussi, en plus d'une relation au quotidien, savoir apporter les bons outils.

Dans cette perspective, Poste Habitat a mis en place de manière systématique et « à chaud » (par mail et SMS) de nouvelles enquêtes auprès des locataires, qui concernent les nouveaux entrants et les locataires sortants. De cette façon, la société souhaite être alertée et avoir un retour sur la qualité des services et des logements qu'elle administre.

Toit et Joie - Poste Habitat cherche constamment à prévenir les besoins émergents et l'évolution des habitudes de vie des locataires.

La société continue d'investir pour ses résidences en particulier dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité technique des parties communes. Elle renforce sa qualité de service aux locataires en mettant en place **un audit propreté systématique de ses résidences**, réalisé par une collaboratrice expérimentée et qui vient renforcer le contrôle déjà existant réalisé par la direction de la qualité.

TOIT ET JOIE – POSTE HABITAT, PARTENAIRE DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Certains phénomènes sont complexes à appréhender et à résoudre. La sécurité des biens et des personnes est une compétence régaliennne. Même si les infractions pénales relèvent de la police et de la justice, les problématiques rencontrées sur certaines résidences impliquent bien souvent Toit et Joie comme co-acteur de la sécurité, auprès de l'État et des municipalités.

En application du principe de précaution des détecteurs de monoxyde ont été installés sur tout le parc de logement avec chaudière individuelle ou chauffe-eau gaz. Une analyse légionnelle est pratiquée sur tout le parc 2 fois par an.

La société continue d'impliquer les habitants dans des activités de développement social et urbain et associe les représentants des locataires à la vie de leur immeuble, grâce à des échanges constructifs et réguliers sur site ou dans le cadre de la concertation locative.

Le budget de dépenses des travaux dans les appartements diminue entre 2018 et 2019 de 1,3%, diminution liée à la baisse de la rotation. Le budget des travaux en milieu occupé augmente quant à lui de 1,6%.

Ainsi, des contacts sont établis quasi-quotidiennement avec les forces de l'ordre (polices municipales / nationales et gendarmeries) afin d'obtenir des passages de patrouilles à même d'atténuer ou d'enrayer certaines problématiques. Le travail s'effectue dans l'immense majorité des cas avec les commissariats de secteur mais il arrive que Toit et Joie sollicite l'appui de services départementaux.

ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ ET RENFORCEMENT DES ÉQUIPES

En 2018, Poste Habitat Rhône-Alpes a connu un important développement avec de nombreuses livraisons. Cette dynamique se poursuit avec – sur le modèle de Toit et Joie – l'accueil de **2 nouveaux gardiens en 2019**, afin de répondre aux attentes de nos résidents et des collectivités, et respecter les standards du groupe en matière de gestion de proximité.

Avec l'augmentation du patrimoine sur le département de la Haute-Savoie (74) et dans le but de renforcer la compétence-métier des gardiens, la société a fait le choix de créer un poste de « **gardien-superviseur** ». Sa mission, centrée sur la Haute-Savoie, consiste à :

- **assurer une continuité** dans les missions de fond et instaurer une plus grande communication entre les gardiens,
- **créer des liens forts** au sein de l'équipe et augmenter la fréquence des échanges,
- **prévenir** toute sensation d'isolement,
- **accompagner les gardiens** dans leur montée en compétence, sur le travail de **suivi de travaux** (référé travaux et gestion des réclamations en cas de réhabilitation en milieu occupé) et sur celui de **favorisation de lien social** : animation et gestion des LCR (locaux communs résidentiels), lien avec les services des collectivités en vue de proposer des animations...



Focus
POSTE HABITAT
RHÔNE-ALPES



Audit propreté
systématique

NOUVEAUX LIENS AUX TERRITOIRES, L'EXEMPLE DE POSTE HABITAT NORMANDIE

INSCRIRE SON DÉVELOPPEMENT AU PLUS PROCHE DE SON TERRITOIRE D'IMPLANTATION TEL EST L'OBJECTIF DES SOCIÉTÉS POSTE HABITAT SITUÉES EN RÉGIONS

Dans cet état d'esprit, Poste Habitat Normandie a choisi d'accompagner sa région et ses habitants en répondant aux besoins d'ouverture du territoire à la culture et en participant à son déploiement culturel.

Deux projets sont emblématiques de ce choix de positionnement.

Réhabilitation : le temps des Andelys

Dans le cadre de la réhabilitation thermique de ses immeubles aux ANDELYS, la société a choisi de financer un chantier d'œuvres monumentales sur les façades des immeubles. Poste Habitat Normandie a profité de la convention de partenariat qui lie Poste Habitat au ministère de la Culture notamment dans le cadre du dispositif « 1 immeuble, 1 œuvre ».

Ainsi, la société a fait appel à l'association Quartier Monde pour superviser un chantier de création participatif en lien avec les locataires, l'ensemble des habitants, les acteurs associatifs et culturels locaux, en partenariat avec la mairie et la DRAC Normandie.

Après concertation, quatre artistes ont réalisé des peintures monumentales, œuvres d'art réalisées à l'échelle de la ville et de son architecture. Les œuvres créées, participent ainsi à l'écriture visuelle de la ville des Andelys en connectant les andelysiens aux histoires passées, présentes et futures de leur ville. Contexte privilégié pour la diffusion démocratique de la culture et du savoir (sensible et intellectuel), le projet participe à la dynamisation du champ culturel de la ville en convoquant l'art là où le territoire l'appelle. Ce projet a été conduit par l'association Quartier Monde qui travaille autour de l'art et du débat public. Les artistes sont Arnaud Liard, Claire Courdavault, Lotfi Hammadi, Maye.



Requalification de l'usage des bureaux de Poste en tiers-lieux

Poste Habitat Normandie, mène un projet test de transformation de bureaux de Poste en activité : associer activité postale, activité culturelle et logement social.

Ces nouveaux espaces ont pour principale fonction de participer à l'animation et à la structuration des liens sur le territoire. Ils participent au développement culturel et économique de la Normandie. Pour les petites communes et les territoires qui ont besoin de retrouver des capacités à agir, ces projets sont des leviers d'attractivité du territoire qui convergent avec les politiques de développement local et de dynamisation des territoires, dispositif cœur de ville, culture LAB, Relais Culture...

LOGEMENT ET VIE CULTURELLE

Poste Habitat Normandie intègre son activité de bailleur à celle de la vie culturelle et économique de Normandie en plein essor, en associant habitat et espace de travail et en proposant des logements dédiés à des professionnels des arts et de la culture. Les bureaux de Poste concernés se situent à Étrepagny, Évreux (Hôtel des Postes), Broglie, Saint-Sébastien-de-Morsent, et Verneuil-sur-Avre.



Focus POSTE HABITAT NORMANDIE



HABITATS À DESTINATION DES ARTISTES

Le principe consiste à faire cohabiter dans un même bâtiment habitat, espace de travail individuel et collectif.

Promouvoir ce type d'habitat aujourd'hui permet de repositionner le logement social. En effet, en travaillant à la réalisation d'un réseau de lieux intermédiaires mixant activité postale, activité culturelle et logement social, Poste Habitat Normandie affirme le rôle du bailleur bien au-delà du prisme des murs du logement. Ainsi, le logement social est à la fois garant de l'équité sociale des territoires et aussi un acteur structurant qui doit savoir s'adapter aux évolutions des collectivités.



Habitat Réuni

LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION HABITAT RÉUNI ET SON PROJET

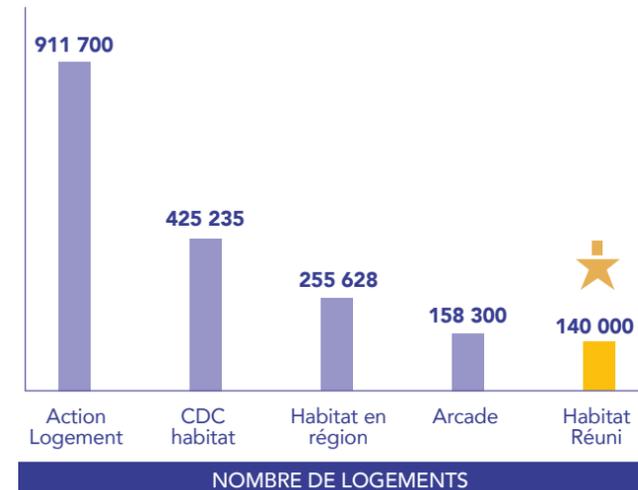
Habitat Réuni se transforme en Société de coordination (SAC)

Le 23 janvier 2020, les sociétés Hlm associées d'Habitat Réuni, regroupées en Assemblée générale extraordinaire, ont voté à l'unanimité la transformation de la SAS coopérative Habitat Réuni en société de coordination (SAC) de forme coopérative, sous réserve de l'obtention de l'agrément ministériel, et ont adopté les statuts et le règlement intérieur de cette société.

Cette décision consacre le processus engagé en 2011 par la création d'Habitat Réuni, puis renforcé en 2017 par l'adoption d'un nouveau projet et la signature d'un pacte destinés à façonner un groupement plus structuré. La transformation en société de coordination ouvrira un nouveau chapitre de l'histoire d'Habitat Réuni, qui constitue le cinquième groupe Hlm par la taille de son patrimoine.

Elle offrira l'opportunité de consolider le collectif et d'amplifier les actions engagées.

La société de coordination Habitat Réuni rassemblera 11 entreprises (sociétés mères et leurs filiales) non concernées par l'obligation de regroupement créée par la loi Elan et 8 sociétés soumises à cette obligation, présentes sur 10 régions.





SYNTHÈSES

RAPPORTS FINANCIERS

Comptes annuels 2019

L'environnement économique sectoriel du groupe Poste Habitat est resté difficile avec l'application en année pleine des dispositions de la « Réduction Loyer Solidarité » (RLS) réduisant les capacités financières des organismes de logement social et leurs possibilités de développement.

Pour compenser temporairement ces impacts sur les comptes d'exploitation, le groupe a actionné la mesure pour l'allongement de la dette de la Caisse des Dépôts faisant ressentir ses effets sur la charge financière des annuités d'emprunt.

En 2019, l'augmentation générale des loyers a été réalisée suivant la variation de l'indice de revalorisation des loyers (IRL) pour 1,25%.

La Poste a de nouveau apporté son plein soutien au groupe Poste Habitat en participant à la quatrième augmentation de capital social de la société mère, Toit et Joie, pour un montant de 3 M€ et portant son niveau à 12 M€ en 2019. Cela permet à Toit et Joie de renouveler son appui financier pour le développement de ses filiales membres du groupe Poste Habitat :

- ▶ par la mise en place d'un nouveau prêt participatif de 1,5 M€ destiné au développement de Poste Habitat Provence et par le renouvellement d'un prêt subordonné de 3 M€,
- ▶ par la réalisation d'un nouveau prêt participatif de 1 M€ pour soutenir la croissance de Poste Habitat Rhône-Alpes,
- ▶ et par la souscription d'un compte courant d'associé de 2 M€ destiné à accompagner l'ESH Poste Habitat Normandie.



L'exercice 2019 a permis à Toit et Joie d'enregistrer une amélioration de ses résultats financiers malgré un environnement défavorable. Le résultat net comptable pour l'exercice est de 10,8 M€, il est en progression de 36,7% par rapport à 2018.

Cette amélioration est la conséquence de sa stratégie d'optimisation des produits d'exploitation menant à la diminution de la vacance locative et l'amélioration de la commercialisation des emplacements de stationnement et commerces.

L'activité d'accession sociale à la propriété a dégagé d'une marge nette sur opération en 2019 de l'ordre de 1,6 M€. Ce produit vient soutenir les résultats et permettra de financer de nouveaux investissements dans l'activité locative.

En 2019, les coûts d'exploitation ont été maîtrisés tout en maintenant l'exigence d'un niveau important d'entretien du patrimoine. Les travaux menés sur les impayés locatifs ont permis de réduire leurs impacts financiers sur les comptes. La charge financière de la dette reste stable et bénéficie de l'environnement financier favorable, du taux du livret A stable depuis 2015 et de la mesure d'allongement.

Les éléments comptables exceptionnels sont en nette amélioration et enregistrent les mobilisations par la société des incitations fiscales sur les taxes foncières pour l'accompagnement des travaux d'amélioration du patrimoine (économies d'énergie et accessibilité).

La progression de l'autofinancement en 2019 est de plus de 3 M€ par rapport à l'année passée et elle vient abonder les capacités financières pour les investissements de la société.

COMPTE DE RESULTAT SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Loyers nets de RLS	74 768	77 230	+ 3,3%
Subventions virées au résultat	5 628	5 704	+ 1,4%
Autres produits d'exploitation	1 533	1 884	+ 22,9%
Produits nets sur accession	39	1 646	+ 4088,7%
PRODUITS D'EXPLOITATION	81 969	86 464	+ 5,5%
Maintenance du patrimoine	10 768	12 109	+ 12,5%
Assurances	576	567	- 1,5%
Impôts et taxes	9 384	9 661	+ 3,0%
Dotations aux amortissements	26 449	26 965	+ 1,9%
Coûts nets sur impayés	326	49	- 85,1%
Dotations aux autres provisions	66	153	+ 130,5%
Charges financières	7 810	7 722	- 1,1%
Ecart sur récupérables non récupérées	608	327	- 46,2%
COÛTS D'EXPLOITATION	55 988	57 554	+ 2,8%
MARGE BRUTE OPERATIONNELLE	25 981	28 910	+ 11,3%
Frais généraux	4 839	5 451	+ 12,7%
Cotisations (dont CGLLS)	1 680	2 106	+ 25,3%
Charges de personnel	11 731	12 613	+ 7,5%
Amortissement de structure	581	425	- 26,9%
FRAIS DE STRUCTURE	18 831	20 595	+ 9,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	7 150	8 315	+ 16,3%
Produits financiers	572	640	+ 11,9%
Résultat exceptionnel	196	1 869	+ 852,0%
RESULTAT NET	7 918	10 824	+ 36,7%
AUTOFINANCEMENT	8 662	11 765	+ 35,8%

BILAN AU 31/12 SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Immobilisations incorporelles	19 630	19 209	- 2,1%
Immobilisations corporelles	815 807	802 737	- 1,6%
Immobilisations corporelles en cours	32 098	44 223	+ 37,8%
Immobilisations financières	24 207	26 755	+ 10,5%
ACTIF IMMOBILISE NET	891 741	892 925	+ 0,1%
Stocks et en-cours	13 507	13 242	- 2,0%
Fournisseurs débiteurs	260	233	- 10,4%
Créances	61 523	52 300	- 15,0%
Disponibilités	47 220	78 052	+ 65,3%
Autres postes d'actifs circulant	422	394	- 6,6%
ACTIF CIRCULANT NET	122 932	144 221	+ 17,3%
ACTIF NET	1 014 674	1 037 146	+ 2,2%
Capital et réserves	159 837	170 756	+ 6,8%
Report à nouveau	0	0	
Résultat de l'exercice	7 918	10 824	+ 36,7%
Subventions d'investissement	162 545	160 687	- 1,1%
Provisions réglementées	0	0	
CAPITAUX PROPRES	330 300	342 266	+ 3,6%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	8 707	8 672	- 0,4%
Dettes financières	635 884	657 483	+ 3,4%
Clients créditeurs	6 282	4 821	- 23,3%
Dettes d'exploitation	14 486	13 435	- 7,3%
Dettes diverses	11 508	10 209	- 11,3%
DETTES	668 161	685 948	+ 2,7%
Comptes de régularisation	7 506	260	- 96,5%
PASSIF	1 014 674	1 037 146	+ 2,2%

COMPTE DE RESULTAT SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Loyers nets de RLS	2 921	3 556	+ 21,7%
Subventions virées au résultat	226	260	+ 15,2%
Autres produits d'exploitation	185	387	+ 109,0%
Produits nets sur accession	186	415	+ 123,3%
PRODUITS D'EXPLOITATION	3 518	4 618	+ 31,3%
Maintenance du patrimoine	192	214	+ 11,8%
Assurances	35	49	+ 39,7%
Impôts et taxes	65	112	+ 70,6%
Dotations aux amortissements	1 619	1 987	+ 22,7%
Coûts nets sur impayés	39	66	+ 70,5%
Dotations aux autres provisions	0	0	
Charges financières	807	1 001	+ 24,1%
Ecart sur récupérables non récupérées	29	39	+ 35,2%
COÛTS D'EXPLOITATION	2 786	3 469	+ 24,5%
MARGE BRUTE OPERATIONNELLE	732	1 149	+ 57,0%
Frais généraux	386	460	+ 19,1%
Cotisations (dont CGLLS)	19	23	+ 19,6%
Charges de personnel	559	677	+ 21,1%
Amortissement de structure	35	33	- 4,3%
FRAIS DE STRUCTURE	999	1 193	+ 19,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-268	-44	- 83,5%
Produits financiers	35	141	+ 305,8%
Résultat exceptionnel	-819	-50	- 93,9%
RESULTAT NET	-1 052	47	- 104,4%
AUTOFINANCEMENT	26	452	+ 1673,9%

BILAN AU 31/12 SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Immobilisations incorporelles	2 567	2 511	- 2,2%
Immobilisations corporelles	93 625	93 205	- 0,4%
Immobilisations corporelles en cours	9 382	17 009	+ 81,3%
Immobilisations financières	65	65	+ 0,3%
ACTIF IMMOBILISE NET	105 639	112 790	+ 6,8%
Stocks et en-cours	6 472	5 690	- 12,1%
Fournisseurs débiteurs	84	53	- 36,8%
Créances	7 861	5 711	- 27,4%
Disponibilités	12 837	12 314	- 4,1%
Autres postes d'actifs circulant	86	93	+ 9,0%
ACTIF CIRCULANT NET	27 340	23 861	- 12,7%
ACTIF NET	132 979	136 651	+ 2,8%
Capital et réserves	10 047	10 048	+ 0,0%
Report à nouveau	-1 254	-2 306	+ 83,9%
Résultat de l'exercice	-1 052	47	- 104,4%
Subventions d'investissement	10 369	10 872	+ 4,9%
Provisions réglementées	0	0	
CAPITAUX PROPRES	18 109	18 660	+ 3,0%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	579	644	+ 11,3%
Dettes financières	92 233	97 052	+ 5,2%
Clients créditeurs	333	459	+ 38,0%
Dettes d'exploitation	1 806	1 029	- 43,0%
Dettes diverses	16 973	17 391	+ 2,5%
DETTES	111 344	115 933	+ 4,1%
Comptes de régularisation	2 947	1 414	- 52,0%
PASSIF	132 979	136 651	+ 2,8%

Poste Habitat Rhône-Alpes présente des comptes bénéficiaires en 2019 (47 K€) et constate une amélioration de sa marge brute grâce à l'augmentation de la masse des loyers de 21% à 3,5 M€. Cette variation trouve son origine dans la mise en service de 261 logements en 2018 et qui ont été exploités sur 12 mois en 2019.

Sur l'exercice, la marge sur opérations d'accession est en progression à 415 K€ et représente près de 9% des produits d'exploitation. Globalement la progression de 31% des produits d'exploitation est proportionnellement plus importante que la progression des coûts d'exploitation (+24,5%) et de structure (+19%).

Le déficit d'exploitation reste proche de l'équilibre à -44 K€.

En 2019, l'autofinancement de la coopérative s'est amélioré et se situe à 7,2% des produits.

Poste Habitat Provence bénéficie d'une amélioration de ses produits d'exploitation grâce à la croissance de son parc locatif sur les deux derniers exercices (mise en service de 264 logements au total). Il en résulte une progression de la marge brute opérationnelle de 57%. Cette hausse permet de mieux absorber des coûts de structure qui restent stables d'un exercice sur l'autre.

Le résultat net comptable progresse de façon significative en ramenant son déficit à 99 K€..

L'exploitation financière de Poste Habitat Provence reste fragile mais s'améliore tant en terme de développement que d'activité locative. La croissance continue du patrimoine locatif permettra de dégager des marges financières complémentaires lors des prochains exercices.

COMPTE DE RESULTAT SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Loyers nets de RLS	1 432	1 989	+ 38,9%
Subventions virées au résultat	236	280	+ 18,6%
Autres produits d'exploitation	137	92	- 32,6%
Produits nets sur accession	0	0	
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 805	2 362	+ 30,8%
Maintenance du patrimoine	128	134	+ 4,9%
Assurances	9	12	+ 32,9%
Impôts et taxes	31	30	- 2,2%
Dotations aux amortissements	843	1 128	+ 33,8%
Coûts nets sur impayés	13	11	- 14,1%
Dotations aux autres provisions	0	0	
Charges financières	465	566	+ 21,7%
Ecart sur récupérables non récupérées	16	8	- 51,7%
COUTS D'EXPLOITATION	1 504	1 888	+ 25,5%
MARGE BRUTE OPERATIONNELLE	301	473	+ 57,2%
Frais généraux	203	189	- 6,9%
Cotisations (dont CGLLS)	25	12	- 50,2%
Charges de personnel	309	342	+ 10,8%
Amortissement de structure	21	20	- 4,7%
FRAIS DE STRUCTURE	557	563	+ 1,1%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-256	-90	- 64,9%
Produits financiers	69	47	- 32,0%
Résultat exceptionnel	30	-56	- 285,3%
RESULTAT NET	-156	-99	- 36,9%
AUTOFINANCEMENT	-373	-243	- 34,9%

BILAN AU 31/12 SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Immobilisations incorporelles	785	718	- 8,5%
Immobilisations corporelles	40 839	67 747	+ 65,9%
Immobilisations corporelles en cours	22 768	13 079	- 42,6%
Immobilisations financières	34	34	
ACTIF IMMOBILISE NET	64 426	81 579	+ 26,6%
Stocks et en-cours	0	0	
Fournisseurs débiteurs	1	320	+ 27759,9%
Créances	4 267	4 781	+ 12,0%
Disponibilités	6 663	-30	- 100,5%
Autres postes d'actifs circulant	8	8	- 5,6%
ACTIF CIRCULANT NET	10 939	5 078	- 53,6%
ACTIF NET	75 365	86 657	+ 15,0%
Capital et réserves	3 885	3 888	+ 0,1%
Report à nouveau	-2 849	-3 005	+ 5,5%
Résultat de l'exercice	-156	-99	- 36,9%
Subventions d'investissement	13 913	15 476	+ 11,2%
Provisions réglementées	0	0	
CAPITAUX PROPRES	14 792	16 260	+ 9,9%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	9	79	+ 830,2%
Dettes financières	57 306	67 822	+ 18,4%
Clients créditeurs	60	166	+ 177,8%
Dettes d'exploitation	262	417	+ 58,9%
Dettes diverses	2 936	3 913	+ 33,3%
DETTES	60 564	72 318	+ 19,4%
Comptes de régularisation	0	0	
PASSIF	75 365	88 657	+ 17,6%

COMPTE DE RESULTAT SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Loyers nets de RLS	2 143	2 190	+ 2,2%
Subventions virées au résultat	81	83	+ 2,6%
Autres produits d'exploitation	73	69	- 6,2%
Produits nets sur accession	0	0	
PRODUITS D'EXPLOITATION	2 298	2 342	+ 1,9%
Maintenance du patrimoine	401	386	- 3,7%
Assurances	21	26	+ 23,7%
Impôts et taxes	366	364	- 0,7%
Dotations aux amortissements	697	784	+ 12,5%
Coûts nets sur impayés	22	48	+ 117,6%
Dotations aux autres provisions	0	0	
Charges financières	156	115	- 26,0%
Ecart sur récupérables non récupérées	-2	8	- 504,2%
COUTS D'EXPLOITATION	1 662	1 732	+ 4,2%
MARGE BRUTE OPERATIONNELLE	636	610	- 4,0%
Frais généraux	192	183	- 4,7%
Cotisations (dont CGLLS)	7	102	+ 1447,8%
Charges de personnel	440	454	+ 3,3%
Amortissement de structure	11	4	- 62,4%
FRAIS DE STRUCTURE	650	744	+ 14,5%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-14	-134	+ 859,5%
Produits financiers	38	3	- 91,7%
Résultat exceptionnel	166	79	- 52,8%
RESULTAT NET	191	-52	- 127,1%
AUTOFINANCEMENT	242	189	- 21,9%

BILAN AU 31/12 SIMPLIFIE (EN MILLIERS D'EUROS)

	2018	2019	VARIATION
Immobilisations incorporelles	30	12	- 60,4%
Immobilisations corporelles	18 471	19 405	+ 5,1%
Immobilisations corporelles en cours	1 057	2 720	+ 157,3%
Immobilisations financières	33	33	
ACTIF IMMOBILISE NET	19 591	22 171	+ 13,2%
Stocks et en-cours	0	0	
Fournisseurs débiteurs	0	0	- 100,0%
Créances	849	932	+ 9,7%
Disponibilités	2 161	1 175	- 45,6%
Autres postes d'actifs circulant	37	32	- 15,0%
ACTIF CIRCULANT NET	3 048	2 139	- 29,8%
ACTIF NET	22 639	24 310	+ 7,4%
Capital et réserves	4 777	4 849	+ 1,5%
Report à nouveau	1 011	1 130	+ 11,7%
Résultat de l'exercice	191	-52	- 127,1%
Subventions d'investissement	2 986	2 823	- 5,5%
Provisions réglementées	0	0	
CAPITAUX PROPRES	8 965	8 750	- 2,4%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	283	316	+ 11,5%
Dettes financières	12 785	12 685	- 0,8%
Clients créditeurs	47	88	+ 88,5%
Dettes d'exploitation	295	330	+ 11,9%
Dettes diverses	263	2 140	+ 712,8%
DETTES	13 391	15 244	+ 13,8%
Comptes de régularisation	0	0	
PASSIF	22 639	24 310	+ 7,4%

Poste Habitat Normandie présente un résultat net comptable de l'exercice proche de l'équilibre pour l'exercice 2019 à -52 K€ et son autofinancement net se situe à 189 K€, soit 8,4% des produits.

La marge brute opérationnelle est en léger retrait à 610 K€, soit près de 28% des loyers nets.

Le montant global des frais de structure de Poste Habitat Normandie se dégrade de près de 94 K€ pour atteindre le total de 744 K€. Ceux-ci augmentent notamment en raison de la progression du poste des cotisations qui comprend la forte hausse de la cotisation à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) en 2019.

La situation financière de la société reste équilibrée grâce à l'augmentation maîtrisée des coûts (d'exploitation et de structure) consécutifs à l'opération de croissance externe de 2017 (acquisition de 123 logements, soit un accroissement de 25% du patrimoine).

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 :





www.postehabitat.com
www.postehabitat-accession.fr



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



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



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



Place de la Gare - 27140 Gisors
Tél. : 02 32 55 22 90
contact@postehabitatnormandie.fr



HABITAT RÉUNI, LA FORCE DU LOGEMENT SOCIAL

Le 23 janvier 2020, les sociétés Hlm associées d'Habitat Réuni, regroupées en Assemblée générale extraordinaire, ont voté à l'unanimité la transformation de la SAS coopérative Habitat Réuni en société de coordination de forme S.A. coopérative, sous réserve de l'obtention de l'agrément ministériel, et ont adopté les statuts et le règlement intérieur de cette société.

La transformation en société de coordination ouvrira un nouveau chapitre de l'histoire d'Habitat Réuni, qui constitue le cinquième groupe Hlm par la taille de son patrimoine. Elle offrira l'opportunité de consolider le collectif et d'amplifier les actions engagées.

La Société de coordination Habitat Réuni rassemblera 18 entreprises sociétés mères et leurs filiales gérant ensemble 140 000 logements présentes sur 10 régions.