RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

DU 12 JUIN 2019

Exercice clos le 31 décembre 2018

France Habitation

Groupe ActionLogement

Sommaire

GOUVERNANCE ET VIE INSTITUTIONNELLE
Capital et actionnariat
Evolution des mandats
Le comité d'engagement foncier
Le comité d'audit et des comptes
La commission d'appel d'offres
Les élections des représentants des locataires au conseil d'administration

FRANCE HABITATION CREATRICE DE VALEURS NON-FINANCIERES
De la RSE à la déclaration de performance extra-financière
France habitation, plus qu'un modèle d'affaire, une mission
Des valeurs qui donnent du sens
Une analyse des risques au service de notre stratégie

AU SERVICE DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS
Une offre diversifiée à l'écoute des besoins
Un rythme de construction soutenu
Une évolution maîtrisée du patrimoine
Spécialiste de l'habitat spécifique
Favoriser l'accession à la propriété
France Habitation, acteur d'un développement territorial équilibré
Pérenniser l'existant

UN HABITAT RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT DU BIEN-ETRE ET DE LA SECURITE
Insertion urbaine, qualité paysagère et architecturale
Mieux maîtriser l'impact environnemental de nos chantiers
L'amélioration de l'existant au cœur de notre stratégie
Une accessibilité étendue
Les futurs enjeux environnementaux
Des valeurs durables partagées avec nos prestataires
Un pas de plus vers la préservation et le développement de la biodiversité

ASSUMER NOTRE RESPONSABILITE FINANCIERE
La poursuite de notre stratégie financière
Maîtriser l'impayé dans un contexte de changement
L'achat responsable : un enjeu économique, éthique et environnemental
Adapter l'organisation, les outils et le processus
Inspirer une démarche responsable auprès de nos fournisseurs
Assurer le bien-être des habitants
Répondre à la demande de logements

PRESERVER LE CAPITAL HUMAIN, PREPARER LE CHANGEMENT
Le projet Polaris : fil rouge de l'année 2018
La poursuite d'un dialogue social constructif
Négociation sur la qualité au travail
Formation : développer les compétences au service du logement social
Ancrer la politique sociale, obtenir des résultats tangibles

AMELIORER LA DYNAMIQUE DES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES
Qualité de service : une stabilisation de nos résultats
Assurer la concertation et développer les échanges

SEQENS EN PERSPECTIVE
ANNEXES

France habitation en quelques chiffres

Patrimoine fin 2018

60 959 logements

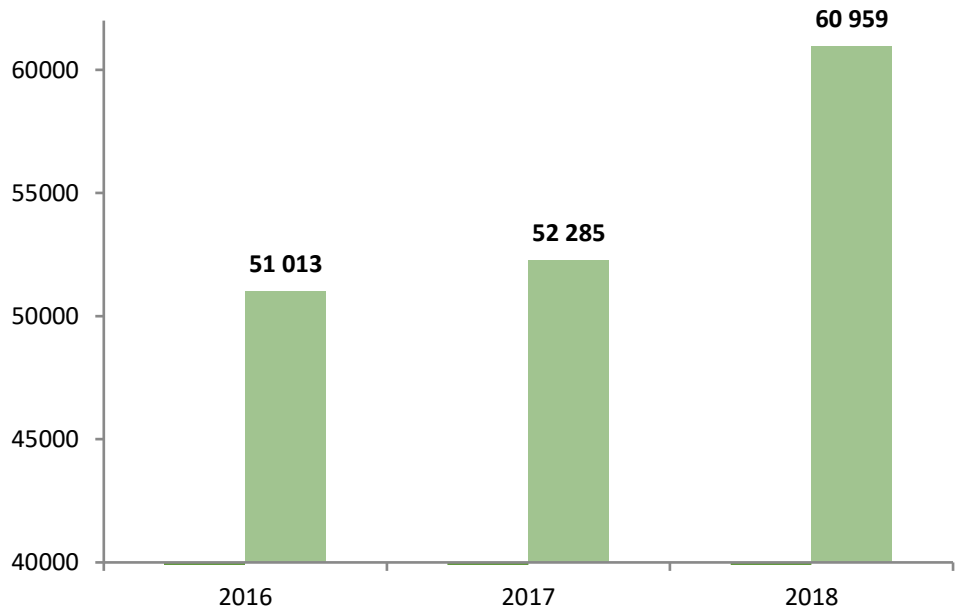
dont **7 145** en habitat spécifique

VARIATIONS 2018

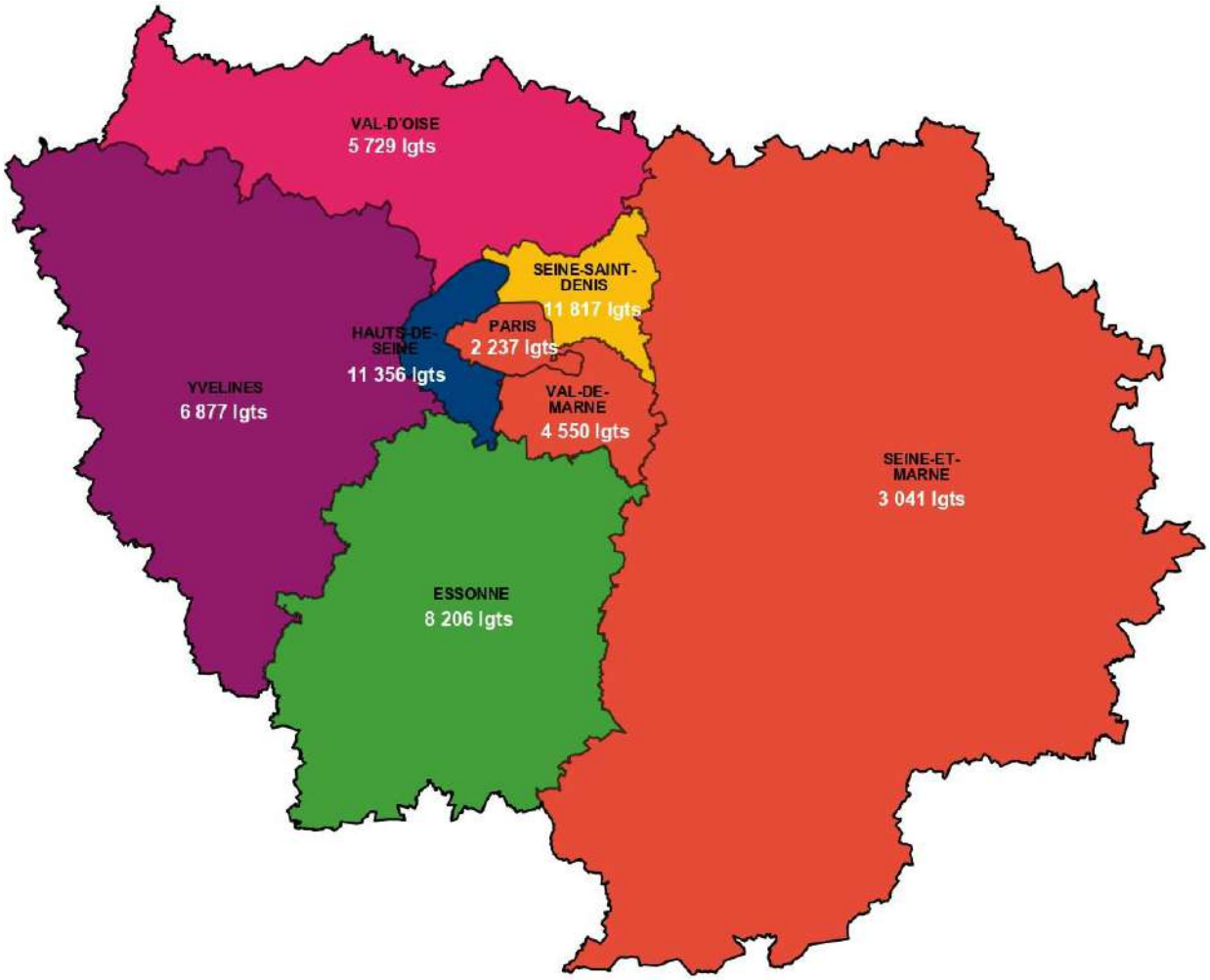
1 456 LOGEMENTS LIVRES	**356** LOGEMENTS VENDUS	**7 724** Logements issus de Sofilogis + Athégienne
281 LOGEMENTS DEMOLIS	**132** LOGEMENTS ACQUIS	**1** LOGEMENT RESTRUCTURE

Evolution du parc

- en nombre de logements –



France habitation dans les territoires



Habitat spécifique

RÉGION

CANNES (06) RA : 1 EQL : 78	ORLÉANS (45) RA : 1 EQL : 82	LE MANS (72) RA : 1 EQL : 82
DIJON (21) EHPAD : 1 EQL : 31	BLANQUEFORT (33) FJT : 1 EQL : 40	COLOMIERS (31) RA : 1 EQL : 83

85 GROUPES

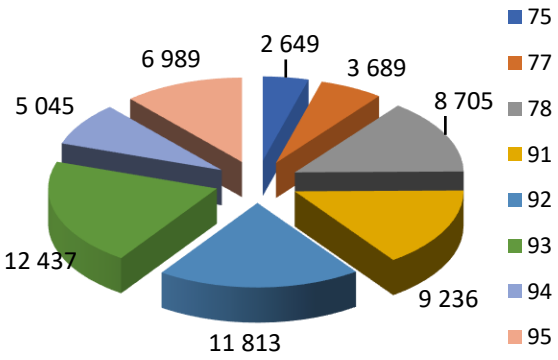
7145 EQL (ILE-DE-FRANCE ET PROVINCE)

RA : Résidence autonomie
EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
FJT : Foyer Jeunes Travailleurs
FTH : Foyer Travailleurs Handicapés
RPE : Résidence pour Etudiants
RHVS : Résidence Hôtelière à vocation Sociale
RS : Résidence Sociale
FDV : Foyer divers
EQL : équivalent-logement

- PARIS - 7 Résidences - RA : 63 - FJT : 129 - RPE : 23 - FDV : 147 EHPAD : 27 PF : 24
- SEINE-ET-MARNE - 6 Résidences - RA : 82 - RPE : 587
- YVELINES - 14 Résidences - RA : 474 - FJT : 174 - FTH : 49 - RPE : 997 - RVHS : 134
- ESSONNE - 12 Résidences - RA : 458 - CHU : 17 - RPE : 497 - RPH : 23 - RS : 42
- HAUTS-DE-SEINE - 8 Résidences - RA : 156 - EHPAD : 53 - FTJ: 77 - RPE : 113 - RPH : 32 - CHRS : 25
- SEINE-SAINT-DENIS 14 Résidences - RA : 385 - EHPAD : 90 - RPE : 105 - RS : 32 - RPH : 7
- VAL-DE-MARNE - 7 Résidences - RA : 262 - EHPAD : 53 - RPE : 93 - RPH : 59
- VAL-D'OISE 11 Résidences - RA : 466 - EHPAD : 24 - RPE : 664 - FJT : 106

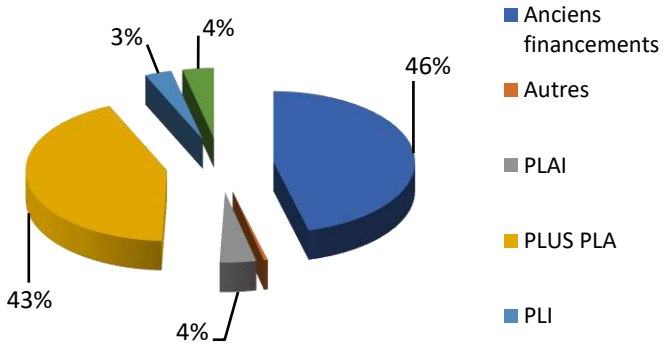
Répartition du patrimoine en Ile de France

- en nombre de logements (toute nature) -



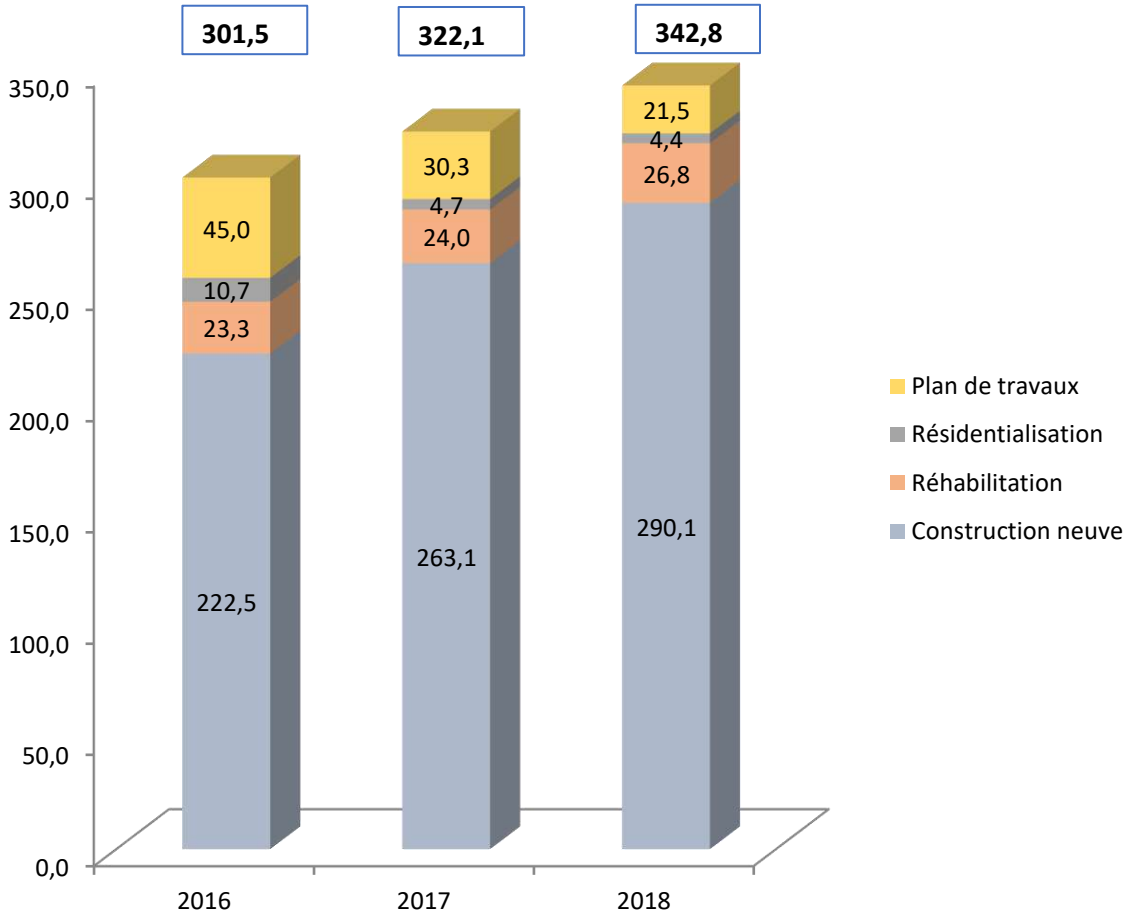
Répartition du patrimoine par nature de financement

- en % -



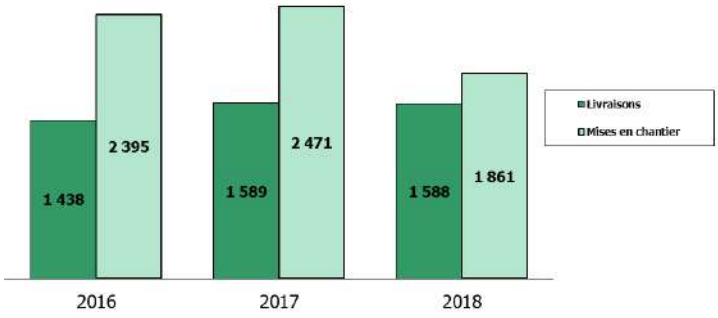
Investissements

- en millions d'euros -



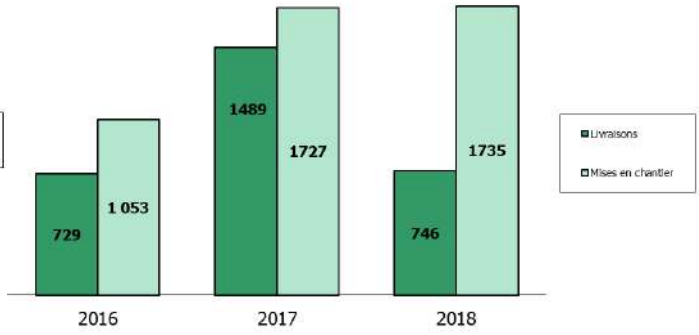
Production (y compris acquisitions)

- en nombre de logements -



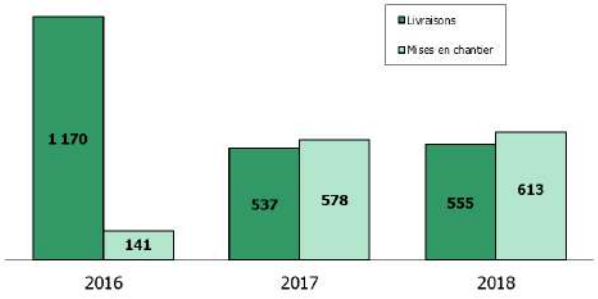
Réhabilitation

- en nombre de logements -



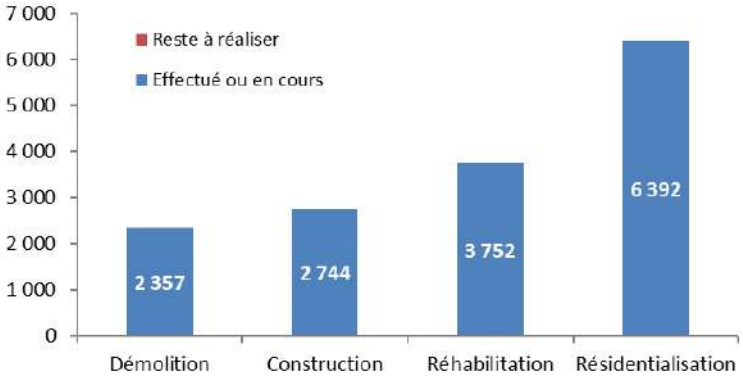
Résidentialisation

- en nombre de logements -



Renouvellement urbain

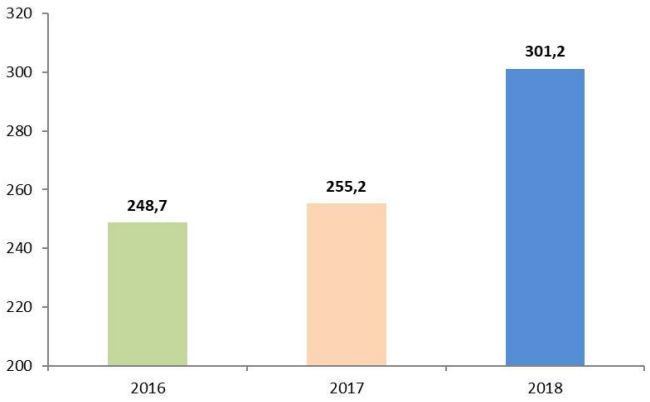
- en nombre de logements -



Gestion locative

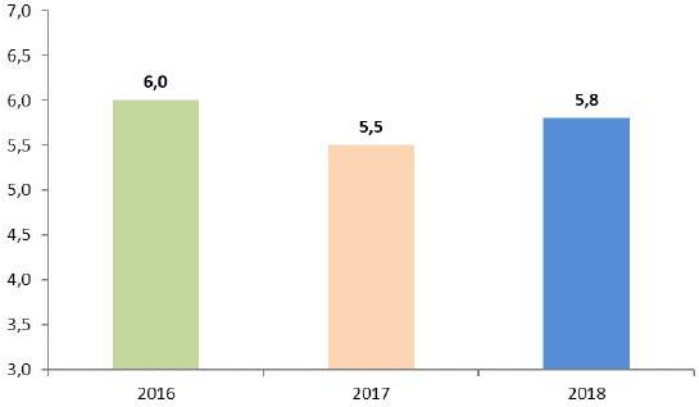
Loyers

- en millions d'euros -



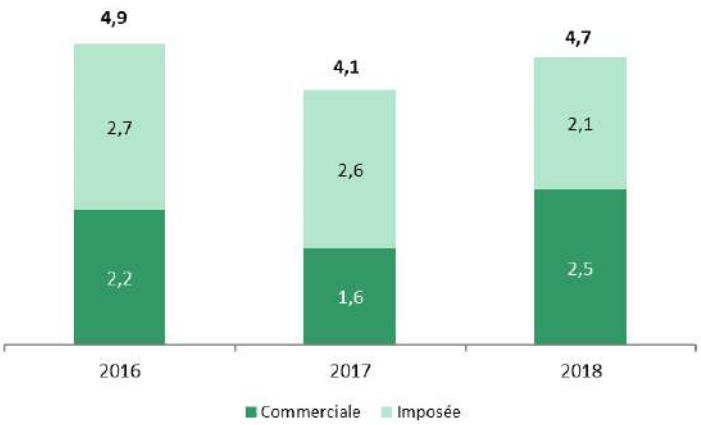
Rotation (hors sorties pour ventes)

- en % -



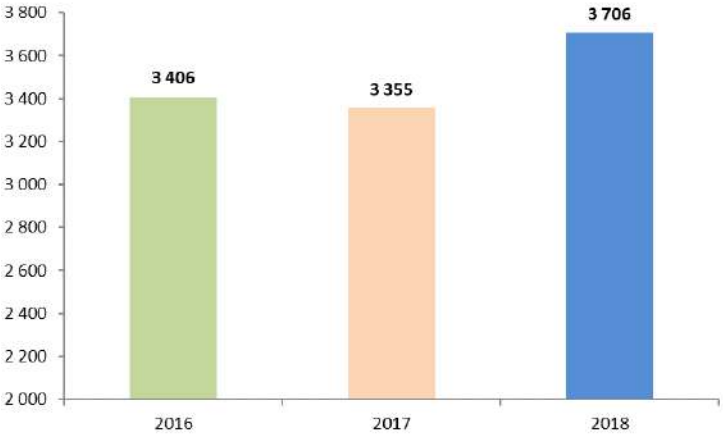
Vacance au 31 décembre

- en % -



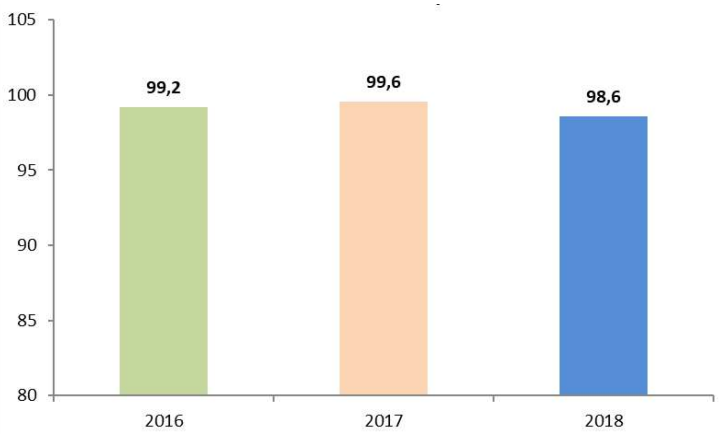
Attributions

- en nombre de logements -



Recouvrement des loyers

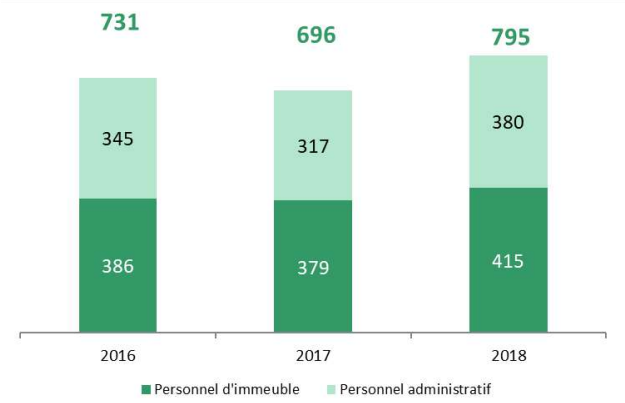
- en % -



Ressources Humaines

Effectifs

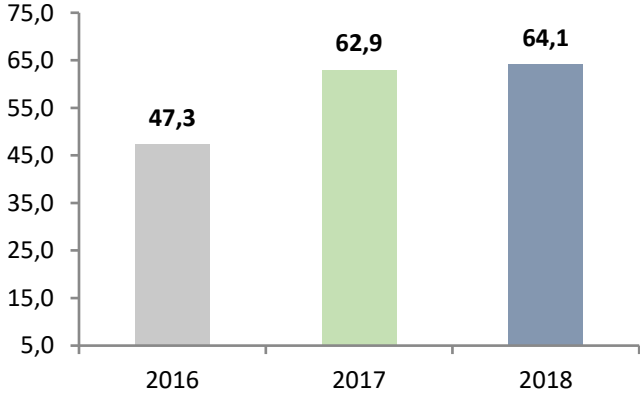
- CDI + CDD -



Indicateurs financiers

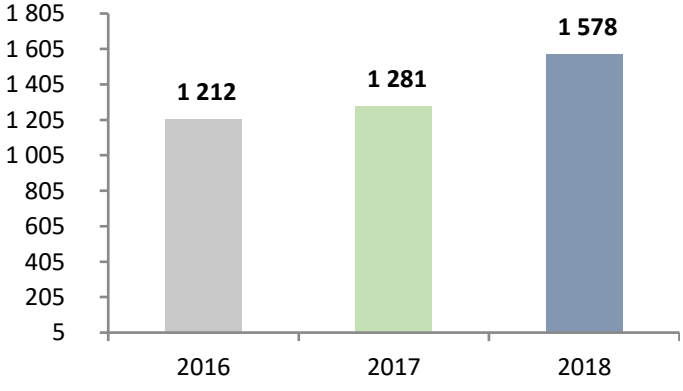
Résultat net

- en millions d'euros -



Capitaux propres

- en millions d'euros -



De solides fondations, facteurs clés des succès à venir

L'exercice 2018 aura été placé sous le signe du projet Polaris consacré à la mise en œuvre de la volonté d'Action Logement de regrouper France Habitation avec 5 autres Entreprises Sociales de l'Habitat filiales pour construire un nouveau leader du logement et de la cohésion sociale en Ile-de-France. Les réflexions et premiers travaux, débutés en mars, se sont prolongés toute l'année pour définir la nature de l'organisation future et préparer les équipes à se connaitre et à contribuer aux études et aux projections dans un cadre fortement participatif.

Sofilogis aura été la première société à rejoindre l'organisation de France Habitation via un contrat de prestation de service dans un premier temps puis de sa fusion effective, suivie par l'Athégienne dans le même calendrier. Leur absorption par France Habitation à l'automne dernier a constitué la première des deux étapes du projet Polaris, un an avant la seconde étape programmée pour l'automne 2019.

Concomitamment, les collaborateurs ont maintenu le cap et atteint les objectifs volontaristes de leurs activités. La maîtrise d'ouvrage a poursuivi sa transformation radicale en couvrant, sous une direction unique et en avance de phase sur le projet Polaris, le développement immobilier et la construction pour l'ensemble des 6 ESH vouées à fusionner. L'anticipation aura été payante comme l'illustrent les 4 400 logements agréés par l'Etat portant notre performance de développement en tête de celles des organismes franciliens les plus productifs.

Pourtant le contexte économique aura été dominé dans notre secteur d'activité par deux mesures sévères venant ponctionner très sensiblement les ressources dégagées par la Société. La mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité destinée à combler la baisse de l'APL et la remontée de la TVA de 5,5% à 10% sur les investissements frappent durement les opérateurs HLM et en particulier ceux qui se développent fortement. Dans ce domaine, France Habitation s'est montrée particulièrement exemplaire dans la réalisation de l'ambition exprimée par Action Logement de réduire progressivement dans la région capitale, le déficit cruel de logements à prix abordable.

Car oui, tout en travaillant avec les équipes de Domaxis et de Sogemac Habitat à la préparation du nouvel opérateur baptisé *SEQENS* et des deux filiales *SEQENS SOLIDARITES* et *SEQENS ACCESSION,* les équipes de France Habitation rassemblées autour d'un encadrement engagé ont réussi une nouvelle gageure. Elles ont intégré les activités du GIE Astrimmo, deux structures HLM, procédé à deux migrations informatiques et assuré la continuité du service en reprenant, à l'occasion, des dossiers parfois complexes. Mieux, les indicateurs de gestion malmenés dans les deux sociétés absorbées au cours de leur histoire récente sont, début 2019, en voie d'amélioration.

Après 25 premières années passées sous son appellation originelle « Société Anonyme d'HLM de la Région Parisienne » et 45 ans sous celui de « France Habitation » durant lesquels elle a construit sa notoriété, la Société s'apprête pour son 70ème anniversaire, à changer d'identité en 2019 à l'issue du regroupement avec les collaborateurs de Domaxis et Sogemac Habitat pour adopter un nouveau nom : *SEQENS*.

Fortes de l'expérience accumulée et des performances accomplies ces dernières années, les équipes rassemblées donneront à *SEQENS* une ossature solide et une maturité organisationnelle bien utiles pour l'avenir au bon accomplissement des métiers de la gestion immobilière, au développement d'un service de qualité et d'un accompagnement adapté en faveur de ceux qui en ont besoin.

Merci à tous ceux qui dans cette déjà longue histoire ont contribué à la bonne marche et au développement de France Habitation, qui ont aidé et encouragé ses collaborateurs et leurs managers et bons vents à *SEQENS* qui prendra le relais pour poursuivre et amplifier l'œuvre initiée depuis plusieurs décennies.

Michel CLAIR, président

Pascal VAN LAETHEM, directeur général

Le mot d'Action Logement Immobilier

Tout au long de l'année écoulée, grâce à l'engagement de chacune de ses 63 principales filiales (ESH et logement intermédiaire), Action Logement Immobilier a su poursuivre son effort de construction et a développé les initiatives innovantes pour mener à bien sa mission première : apporter au quotidien des réponses concrètes aux attentes des salariés, des entreprises et des territoires en matière de logement.

Les attentes des salariés, nous les connaissons : les ménages modestes actifs ont besoin de logements abordables, de qualité, économes en énergie et proches de leurs lieux de travail pour un cadre de vie agréable.

Les besoins des entreprises sont tout aussi identifiés : le lien entre l'emploi et le logement est solidement établi.

La demande des Territoires, nous l'analysons finement dans toute sa complexité, grâce à nos structures qui sont à bonne échelle et permettent ainsi d'accompagner les élus locaux dans leur besoin de développement territorial.

Ces trois éléments conjugués constituent la colonne vertébrale de nos interventions, toujours dictées par notre utilité sociale et notre mission d'intérêt général.

En 2019, notre ambition soutenue par les Partenaires sociaux, est de développer notre effort de construction, en particulier grâce aux dispositifs prévus dans la Convention quinquennale signée avec l'Etat il y a 18 mois et en actionnant les mécanismes du Plan d'Investissement Volontaire, à hauteur de 9 milliards d'euros, rendu public le 10 janvier dernier.

Toutes les filiales d'Action Logement Immobilier sont mobilisées pour mettre en place les déclinaisons opérationnelles de cette ambition. Il s'agit aussi de faire œuvre d'imagination et d'esprit d'innovation en proposant des réponses nouvelles aux enjeux du logement social, en prenant mieux en compte l'impératif du développement durable, en proposant des solutions inédites comme la construction de résidences intergénérationnelles. Nous nous engageons aussi à accentuer nos interventions en matière de réhabilitation, sans oublier le défi locatif que posent les exigences liées à la mobilité et à la formation professionnelle.

Dessiné par la loi Elan, le regroupement des filiales d'Action Logement Immobilier va également se poursuivre avec un seul objectif : mettre en place le maillage le plus pertinent, le plus efficace pour répondre aux attentes de nos concitoyens.

Attentifs au besoin de logement dans sa diversité et ancrés au plus près du terrain, Action Logement Immobilier et l'ensemble de ses filiales sont déterminés à apporter des solutions concrètes et pérennes au service de nos concitoyens et de l'activité économique.

Viviane Chaine-Ribeiro
Présidente d'Action Logement Immobilier (*)

(*) Pierre Esparbes assure la Présidence d'Action Logement Immobilier depuis le 11 avril 2019

GOUVERNANCE ET VIE INSTITUTIONNELLE

L'ensemble des parties prenantes est représenté au sein du conseil d'administration de France habitation : Action Logement Immobilier, les collectivités, les locataires, les représentants des salariés, le Comité d'entreprise et la société civile.

Action Logement Immobilier, en sa qualité d'actionnaire de référence, veille à la mise en œuvre de la politique immobilière qu'elle a défini et assure un appui nécessaire à la réalisation de ces objectifs, tout en garantissant à la société son autonomie.

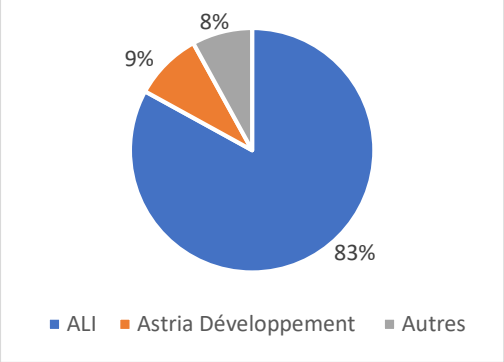
Capital et actionnariat

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 7 septembre 2018 a approuvé la fusion-absorption des sociétés L'Athégienne et Sofilogis et a augmenté, en rémunération des apports ainsi effectués, son capital pour le fixer à la somme de 313 457 272,50 €. Celui-ci est composé de 208 971 515 actions nominatives.

La Société a ensuite procédé à une nouvelle augmentation de capital par décision de son Assemblée Générale réunie le 29 juin 2018. La réalisation de cette augmentation a été constatée par le Conseil d'Administration, le 5 décembre 2018. Le capital a été porté à la somme de 316 470 451,50 €. Il est constitué de 208 971 515 actions nominatives.

Au 31 décembre 2018, le capital de la société se répartit comme suit :

Catégorie d'actionnaires	Nombre	Nombre d'actions	Capital
Catégorie 1 Actionnaire de référence : ALI	1	174 986 436	262 479 654 €
Catégorie 2 Collectivités territoriales	11	11	17 €
Catégorie 3 Représentants des locataires	3	3	5 €
Catégorie 4 Autres	1864	35 993 851	53 99 775, 50 €
TOTAL	1879	210 980 301	316 470 451,50 €



Action Logement a augmenté de manière significative (83%) sa part dans le capital de France habitation à la suite de l'absorption des sociétés Sofilogis et l'Athégienne, de l'augmentation de capital et notamment du rachat des actions d'In'li.

Le Conseil d'Administration

au 31 décembre 2018

	Collectivités Territoriales	Autres administateurs
Michel Clair Président	**Josiane Fischer** Département des Hauts-de-Seine	**Olivier Blondin** **Sandra Bues-Picquet** **Danielle Dubrac**
Christiane Pierre Vice-Président	**Pénélope Komites** Département de Paris	**Edouard Magdziak** **Martine Parra** **Jean-Pascal Payet**
Nicole Le Flecher Action Logement immobilier	**Luc Strehaiano** Département du Val d'Oise	**Philippe Pelletier** **Virginie Rhéa** **Christian Therond**
Pascal Van Laethem Directeur Général		**Christelle Meunier** **Zouheir El Kanso**
Pierre-Yves Thoreau Directeur Général Délégué	**Représentants des locataires** **Alain Cantamessa** **Franck Viennot** **Rhina Constable**	**Membres du Comité d'entreprise** **Benoît Delplanque** **Dominique Ferandon** **Edouard Capelle** **Jean-Michel Lecoustre**

Composé de représentants des principaux actionnaires, de personnes qualifiées en matière d'habitat social, de collectivités territoriales et de locataires, le conseil administration définit les grandes orientations de la société en veillant aux impacts sur les parties prenantes.

Les administrateurs disposent d'une large information dans leurs prises de décision et interviennent dans le cadre des instances constituées par le conseil d'administration, pour accompagner et contrôler la gestion de la société. Par leur implication au sein des différentes instances de la société, ils jouent un rôle important dans le processus décisionnel de toute question intéressant la bonne marche de l'entreprise.

Evolution des mandats

Le Conseil d'Administration, réuni le 21 mars 2018, a nommé Monsieur Zouheir El Kanso en qualité de nouvel administrateur, représentant de la CFTC, sur le poste vacant à la suite de la démission de Joël Agogué.

Afin de permettre de nommer ou de renouveler l'ensemble du Conseil d'Administration pour des durées différenciées dans le cadre de la mise en place du renouvellement par roulement et par tiers dans le cadre des nouveaux statuts de la Société, l'Assemblée Générale du 29 juin 2018 a mis fin aux mandats des administrateurs qui ne venaient pas à échéance, puis a nommé ou renouvelé, l'ensemble des mandats des Administrateurs pour des durées différenciées d'un an, deux ans ou trois ans.

Le Conseil d'Administration du 29 juin 2018 a décidé, dans le même temps, de renouveler en qualité de Président Michel Clair, de Vice-Président, Christiane Pierre, de Directeur Général Pascal Van Laethem et en qualité de Directeur Général Délégué Pierre-Yves Thoreau.

Il a également décidé de renouveler, en qualité de membres du Comité des Rémunérations, pour la durée de leur mandat d'Administrateur, Michel Clair, Christiane Pierre et Jean-Pascal Payet.

Le Conseil d'Administration a renouvelé, à la même date, en qualité de membres du Comité d'Engagement Foncier du GIE Astrimmo, représentant France habitation, au titre de la catégorie

« membres nommés » et ce pour la durée de leur mandat d'Administrateur, Christiane Pierre et Nicole Le Flécher représentant Action Logement Immobilier.

Concernant la Commission d'Appel d'Offres, le Conseil d'Administration a procédé au renouvellement, en qualité de membres de ladite Commission, de Christiane Pierre, Jean-Pascal Payet, étant précisé que les autres membres de la Commission sont des collaborateurs de la Société (Élisabeth Novelli, Patrick Ropert, Jean-Paul Wawrzynowicz, Gaël Leroux et Brice Juteaux). Éric Adachowsky a également participé à cette Commission jusqu'à 4 décembre 2018, en qualité d'Administrateur représentant les locataires.

Enfin, il a été décidé de nommer en qualité de membres :

- de la Commission d'Attribution du Pecq, Eric Adachowski membre titulaire et Nicole Le Flécher représentant Action Logement Immobilier membre suppléant,
- de la Commission d'Attribution de Levallois-Perret, Christiane Pierre et Jean-Pascal Payet membres titulaires et Nicole Le Flécher représentant Action Logement Immobilier membre suppléant,
- de la Commission d'Attribution d'Aubervilliers, Christiane Pierre et Martine Parra membres titulaires et Nicole Le Flécher représentant Action Logement Immobilier membre suppléant,
- de la Commission d'Attribution de Créteil, Christiane Pierre et Édouard Magdziak membres titulaires et Nicole Le Flécher représentant Action Logement Immobilier membre suppléant.

En septembre 2018, Éric Adachowsky est devenu membre suppléant au sein de la Commission d'Attribution des logements de Levallois-Perret et Michel Fréchet de celles d'Aubervilliers et de Créteil.

Dans le prolongement de la décision de fusion-absorption des sociétés L'Athégienne et Sofilogis par France habitation, l'Assemblée Générale a procédé, comme le permettent les dispositions de l'article L. 225-95 du Code de Commerce, à la nomination de deux nouveaux Administrateurs : Christian Thérond, pour une durée de deux ans venant à expiration à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2019 et Christelle Meunier, pour une durée d'un an venant à expiration à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2018.

Le Conseil a ensuite décidé de créer, à compter de la date de réalisation définitive de la fusion-absorption de la société L'Athégienne par France habitation, une nouvelle Commission d'Attribution des Logements pour l'ex-patrimoine de L'Athégienne : Christian Thérond et Michel Fréchet ont été désignés membres titulaires - Christelle Meunier et Joseph Sarrique ont été nommés membres suppléants.

Enfin, le Conseil d'Administration de France habitation réuni le 5 décembre 2018 a pris acte de la désignation d'Alain Cantamessa, Franck Viennot et de Rhina Constable en qualité d'Administrateurs représentant les locataires.

Titres et participations

Conformément aux dispositions légales, les titres et participations détenues par France habitation au 31 décembre 2018 se décomposent comme suit :

	NB DE TITRES	MONTANT
3F SEINE ET MARNE	570	8 550
SEMAG 92		122
SEM GESTION GEOTHERMIE ET DES RESEAUX		4 000
DELTAVILLE	20	20 000
PAX PP	1	16
SCCV RESIDEN CIEL	49	490
MINERVE	62500	1 000 000
CAUTIALIS	381	762
SEM SCEAUX BOURG LA REINE HABITAT	2797	516 570
SCI LES SABLONS	9	28 449
DOMAXIS	1	15
TOTAL		**1 578 974**

Le comité d'engagement foncier

Chargé d'examiner les projets de développement, il autorise tous les engagements d'investissement des nouvelles opérations et des acquisitions foncières de France habitation.

Le comité d'audit et des comptes

Le comité d'audit est l'instance de contrôle interne, mais aussi de réflexion, un lieu d'échanges, de propositions et de partage d'informations. Il se réunit quatre fois par an et présente un rapport en séance lors de chaque conseil d'administration.

Créé par le conseil d'administration en juin 2013, le comité d'audit et des comptes est composé de trois membres : Christiane Pierre, Jean-Pascal Payet (Président) et Philippe Pelletier qui disposent par leurs expériences et les fonctions qu'ils exercent ou ont exercées, d'une compétence reconnue dans notre secteur d'activité.

Le comité a pour mission d'examiner toutes questions relatives aux cinq domaines suivants :

- Comptes et budgets,
- Contrôle interne,
- Management des risques,
- Audits internes et externes,
- Déontologie.

Au cours de l'année 2018 le comité s'est réuni à quatre reprises. A l'issue de chacune de ces réunions, le Président a rendu compte au conseil d'administration de la nature des travaux réalisés.

La commission d'appel d'offres

La Commission d'Appels d'Offres (CAO) est compétente pour les marchés dont le budget est supérieur aux seuils européens, conformément aux règles applicables en vigueur. France Habitation a également souhaité soumettre à la Commission les marchés, dont les seuils sont inférieurs, pour les projets de constructions neuves, de démolition, de réhabilitation et de résidentialisation, ainsi que pour les prestations liées telles que Maîtrise d'œuvre (MOE), Bureaux d'études techniques (BET) et architectes.

Le règlement intérieur de la commission est établi par le conseil d'administration, qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement et précise notamment les conditions de quorum qui régissent ses délibérations. La commission se réunit toutes les semaines et rend compte de son activité au moins une fois par an au conseil.

Les élections des représentants des locataires au conseil d'administration

Conformément au protocole national, France habitation a organisé les élections des représentants des locataires au conseil d'administration au cours du 2ème semestre 2018 en signant un protocole d'accord avec l'ensemble des confédérations de locataires signataires du protocole national.

Six listes ont été formellement constituées et ont mené campagne auprès de l'ensemble des locataires de France Habitation dans son périmètre élargi aux sociétés absorbées Sofilogis et L'Athégienne.

Le dépouillement a eu lieu le 4 décembre 2018 a donné lieu à l'élection des locataires des listes suivantes et un renouvellement total des administrateurs :

1er siège : CONFEDERATION NATIONALE DU LOGEMENT (CNL)	M. Alain CANTAMESSA
2ème siège : ASSOCIATION FORCE OUVRIERE CONSOMMATEURS (AFOC)	M. Franck VIENNOT
3ème siège : LE DROIT AU LOGEMENT (DAL)	Mme Rhina CONSTABLE

Le taux de participation de 14 ,6% (7 613 votants sur 52 258 inscrits) est en léger recul par rapport au précédent scrutin.

Les nouveaux administrateurs ont participé à leur premier conseil d'administration dès le 5 décembre 2018.

FRANCE HABITATION CREATRICE DE VALEURS NON-FINANCIERE

DE LA RSE A LA DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

La responsabilité sociétale de l'entreprise désigne la contribution volontaire des entreprises aux grands objectifs du développement durable (sociaux, économiques et environnementaux). L'entreprise intègre ces enjeux dans ses opérations et dans ses interactions avec les parties prenantes internes (dirigeants salaries, etc.) et externes (fournisseurs, clients, etc.).

Société non cotée mais dépassant les seuils réglementaires (500 salariés et CA >100M€), France Habitation est soumise aux nouvelles obligations de publication et de vérification de la transposition de la directive 2014/95/UE qui prescrit une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Cette déclaration place au même niveau les résultats financiers de France Habitation et sa capacité à créer de la valeur non-financière.

France habitation, plus qu'un modèle d'affaire, une mission

France habitation se définit comme un bailleur et promoteur social privé dont l'activité principale pourrait se résumer à la mise à disposition du plus grand nombre des logements de qualité. Mais au-delà de l'intérêt général, notre société s'attache à satisfaire aux nouveaux enjeux sociétaux et environnementaux, dans un tissu de contraintes réglementaires et économiques.

Car, en plus de conserver des niveaux de production et de réhabilitations élevés, il nous faut apporter partout notre valeur-ajoutée, adapter nos logements pour répondre aux parcours résidentiels de nos locataires et à ceux d'une population aux besoins plus spécifiques, poursuivre nos actions en faveur de la mixité sociale, de l'accompagnement des publics fragilisés et toujours améliorer notre qualité de service, le quotidien de nos locataires, puis en même temps, prendre une part significative dans la déclinaison de la politique de la ville.

Qu'il s'agisse de l'élaboration de projets innovants en relation avec les besoins des territoires à la proposition de nouveaux services destinés à nos locataires, l'amélioration continue de la qualité de vie des habitants et le renforcement du lien social au sein de ses résidences sont des constantes au cœur de nos actions.

Cette mission est portée quotidiennement par des équipes de professionnels éclairés et impliqués, qui partagent une éthique et des valeurs fortes avec leur entreprise, dans l'intérêt de tous.

Des valeurs qui donnent du sens

Les valeurs forment le socle de la culture d'une entreprise. Elles fixent l'orientation de la stratégie et donnent du sens à l'action quotidienne.

Les valeurs positives dans lesquelles France Habitation se reconnait reflètent tout le sens de ses missions et génère la motivation de ses équipes. Ces valeurs préfigurent également celle de notre future entité, SEQENS afin d'encourager un sentiment d'appartenance, une vision partagée et le respect des parties prenantes.

Solidarité

Agir en cohérence et en appui envers toutes les personnes intervenant au cœur de notre chaîne de valeur. Faire progresser chacun avec bienveillance en nous fondant sur le collectif.

OUVERTURE

Prendre conscience du monde, d'autrui et de sa réalité dans toute sa complexité. C'est accepter d'apprendre sans cesse et de recevoir des autres leurs expériences et connaissances, de s'ouvrir à la raison des autres.

Créativité

Relever les défis d'un monde en pleine mutation, aborder avec inventivité les transitions écologique et énergétique, la révolution numérique, l'émergence de nouveaux modèles économiques et pourvoir aux besoins actuels et futurs de nos partenaires et nos clients.

OPTIMISME

Cette disposition de l'entreprise et du collectif qui la constitue, engendre la confiance, génère des résultats et la capacité à projeter de meilleurs lendemains.

AMBITION

Savoir où l'on veut aller et comment y arriver. C'est la fixation d'objectifs élevés mais atteignables, collectifs et individuels, pour donner envie à chacun de se dépasser.

Une analyse des risques au service de notre stratégie

Les travaux préparatoires à la DPEF se sont particulièrement concentrés sur l'élaboration d'une méthode de cotation des risques inhérents à notre activité, laquelle a consisté en une analyse approfondie des risques RSE. Cette étude de matérialité, réalisée en 2018, a ainsi permis de hiérarchiser ces risques impactant notre valeur sociétale en termes de gravité, de fréquence et de maîtrise interne, et fait émerger les priorités sur lesquelles les efforts de la société devront porter en termes de maîtrise et de réduction.

La gouvernance de France Habitation doit fixer des objectifs, mettre en œuvre des processus, former les collaborateurs, définir des plans d'action, en contrôler la réalisation et évaluer les succès à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI's).

Cette cartographie, illustrée ici de manière didactique, a été élaborée afin de confirmer notre stratégie et renforcer encore davantage notre culture en matière de responsabilité. Développée de manière collaborative, cette matrice de matérialité révèle 11 risques majeurs et surtout un axe fondamental pour notre entreprise : notre production et nos services doivent maximiser leur contribution au développement durable envers nos clients, nos partenaires et nous-mêmes.

Ces différents thèmes sont intégrés tout au long du présent rapport.

AU SERVICE DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS

Avec plus de 2 750 logements agréés en 2018, France Habitation confirme son statut d'acteur de premier plan du logement en Ile-de-France, en capacité à répondre aux besoins spécifiques des communes et des populations et donc à privilégier au sein de l'action locale, un développement de proximité propre à établir un climat de confiance nécessaire aux projets de longs termes que nous souhaitons porter.

La réalité de cet engagement nous permet de constater, cette année encore, de bons résultats sur les territoires « historiques » de France Habitation, avec l'agrément de 500 logements dans les Yvelines, 300 dans les Hauts de Seine et 500 en Seine Saint Denis.

Courbevoie (92) – Boulevard de la Mission Marchand - 28 logements – PLUS/PLAI/PLS - Architecte : Franck BOUVIER

Forts de cette image de partenaire fiable, nous avons su également investir massivement dans des secteurs géographiques sur lesquels nous n'avions plus construit depuis quelques années, à l'image de l'Essonne, avec un développement de 500 logements et de la Seine et Marne pour 700 logements.

De la même manière, des premières approches partenariales engagées dans l'année à Paris, dans le Val de Marne et le Val d'Oise nous laissent envisager des résultats significativement supérieurs au 250 logements développés sur ces trois territoires.

La reprise d'une dizaine d'opérations de construction de SOFILOGIS et de l'ATHEGIENNE laissées quelque peu en déshérence a également fourni l'occasion de démontrer, en relation avec les parties prenantes, notre capacité à dégager des solutions rapides pour reprendre et aboutir. Elle renforce notre image de maître d'ouvrage compétent et rigoureux.

Notre ambition est d'apporter des solutions conformes aux attentes des territoires et compatibles avec l'environnement par une approche concertée avec les parties prenantes. Conscients de la nécessité

d’intégrer parfaitement cette offre nouvelle de logements adaptés dans un environnement urbain toujours plus tendu, nos projets demeurent avant tout des réalisations collectives dans lesquelles la voix des partenaires locaux doit être entendue.

Une offre diversifiée à l’écoute des besoins

Produire en Ile-de-France c’est agir en milieu complexe, ce qui encourage l’expérimentation des modes de production les plus divers tant du point de vue de l’acquisition foncière que de la nature du projet même.

Usufruit, bail, préemption, fonciers diffus à remembrer, aménagement et portage foncier, SCCV et co-maîtrise d’ouvrage avec des acteurs publics et privés, France Habitation a exploré tous les champs de la production de logements afin de répondre aux attentes, dans un champ de contraintes financières et urbaines qui pèsent sur le développement foncier.

Réinventer les modèles de nos projets, les ouvrir aux nécessités de la mixité et aux souhaits programmatiques, repenser le logement social comme une partie d’un ensemble, intégrant du locatif, de l’accession, de l’activité et du commerce préservant une gestion de proximité et un service efficace aux locataires, sont autant de défis pour maintenir notre rang d’acteur majeur du logement social en Ile de France.

Saint Denis (93) - 3 / 5 Avenue du Docteur Lamaze 42 logements PLUS CD + 1 commerce - Architecte : Atelier VALERO – GADAN

Un rythme de construction soutenu

Engagée dans un fort développement de son patrimoine depuis plusieurs années, France habitation a maintenu en 2018 son rythme de construction neuve et intensifié sa politique d'acquisition-réhabilitation. En témoignent les résultats cette année, tant sur le plan des livraisons de logements neufs (1 492) que des mises en chantier (1 363).

Livraisons en 2018	
	Logts
POISSY-Rue des Migneaux	27
GENNEVILLIERS-Rue Brenu Rue E.Zola	25
ST-MANDE-57 Rue du commandant Mouchotte	15
LES LILAS-146 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny	13
JOUY-EN-JOSAS-1 rue de la Libération	56
PANTIN-ZAC DU PORT	21
GENNEVILLIERS-Rue Brenu Rue E.Zola	32
PANTIN-5-5 Bis rue Honoré d'Estienne d'orves	15
MONTROUGE-89 avenue Aristide Briand	25
HOUILLES-69-73 Henri Barbusse	38
MENNECY-14 21 avenue Darblay	30
LOUVECIENNES-Route de Saint Germain	8
ASNIERES-SUR-SEINE-Avenue des Grésillons	48
CHELLES-Trinquand	170
LE VESINET-48-50 Rue Ernest André	14
MONTREUIL-146 bis bvd de Chanzy	43
GENNEVILLIERS-Rue Brenu et Zola	52
POISSY-Avenue Meissonier	10
COURBEVOIE-80 Boulevard Mission Marchand	28
BAGNOLET-RUE BLANQUI	94
LE VESINET-10 bis rue de Verdun	48
LEVALLOIS-PERRET-7 Jules Verne	40
NANTERRE - 1 Maréchal joffre	11
EPINAY-SUR-ORGE-5 rue Pasteur	44
JOUY-EN-JOSAS-1 rue de la Libération	288
GIF-SUR-YVETTE-3 Rue Joliot Curie	71
NANTERRE-3 Maréchal Joffre	15
LIVRY-GARGAN-64 avenue Aristide Briand	28
HOUILLES-SCHOELCHER - Bd Henri Barbusse	24
GOUSSAINVILLE-Rue Peltier	32
GOUSSAINVILLE-Rue du marché- Ilot 3	35
CARRIERES-SUR-SEINE-Rue des Cents Arpents	39
GRIGNY-27 Rue Henri Rol-Tanguy-B et C	53
COURBEVOIE-65 Avenue Gambetta	4
CHEVREUSE-4 rue de Paris	6
CHEVREUSE-74 Porte de Paris	9
PARIS 20-89 RUE DES MARAICHERS	17
ENGHIEN-LES-BAINS-16 rue du Départ	6
PARIS 19-27 Avenue de Flandre	54
	1 588

Travaux sur Acquisitions Améliorations	
LE VESINET-1 rue Henri Dunant	7
LE VESINET-15 bis boulevard Carnot	8
BALLANCOURT-SUR-ESSONNE-12 avenue de la Mutualité	104
LE VESINET-21 rue de Verdun	16
LE VESINET-67 avenue du Belloy	6
	141

Mises en chantier en 2018	
	Logts
Saint-Leu-la-Forêt-66 Rue de Verdun	19
NANTERRE-Rue Sadi Carnot / Joliot Curie	21
MENNECY-14 21 avenue Darblay	30
NOISY-LE-GRAND-LOT C5 - ZAC Maille Horizon	44
ANDRESY-rue des martyrs de Chateaubriand	16
ANDRESY-rue des Martyrs de Chateaubriant Tr 1	37
JUVISY-SUR-ORGE-Avenue d'Estienne d'Orves	38
JUVISY-SUR-ORGE-Avenue d'Estienne D'Orves	12
LE VESINET-34 route de la Passerelle	27
SAVIGNY-SUR-ORGE-41 rue de Vigier (clinique)	20
NOISY-LE-GRAND-Zac Maille Horizon C4	52
DRAVEIL-134 Boulevard Henri barbusse	14
DRAVEIL-134 Boulevard Henri Barbusse-LLI	30
GENNEVILLIERS-Avenue Gabriel PERI	50
GENNEVILLIERS-Avenue Gabriel PERI	100
FOSSES-ZAC Centre Ville - Ilot Mesnil Centre	41
LIVRY-GARGAN-17-23 avenue Quesnay	19
LE PERREUX-SUR-MARNE-rue du Bel Air	24
COUBRON-4 rue de Vaujours	16
L'ETANG-LA-VILLE-rue du Chancelier Seguier	76
LE PERREUX-SUR-MARNE-rue Tannebourg	27
ST-GERMAIN-EN-LAYE-rue Henri Dunant rue Turgot	15
VILLABE-20 rue des Linottes	15
ENGHIEN-LES-BAINS-3 boulevard Cotte	10
NANTERRE-150 rue des Suisses	9
LONGPERRIER-Zac des Archers	117
ANDRESY-rue des Martyrs de Chateaubriant	46
BAGNOLET-193 avenue Pasteur	17
SCEAUX-14 Berry	14
LES PAVILLONS-SOUS-BOIS-154 Avenue Aristide Bria	54
VILLE-D-AVRAY-25 avenue de Thierry	11
IVRY-SUR-SEINE-ZAC CONFLUENCE	51
ANDILLY-18bis-22bis rue Charles de Gaulle	21
Bois-d'Arcy-70 avenue Jean Jaures	14
Bois-d'Arcy-70 Av Jean Jaurès-LLI	16
NOISY-LE-ROI-rue Chevreloup	56
MAISONS-LAFFITTE-31-35 rue du Fossé	21
MARLY-LE-ROI-55 rue Auguste Renoir	35
LE CHESNAY-31 Mouchotte	51
BAGNOLET-Place Sampaix	63
VILLEBON-SUR-YVETTE-Angle Vanderbilt/ Palaiseau	14
	1 363

Travaux sur Acquitions Améliorations	
PONTAULT-COMBAULT-13 Rue des Prés Saint-Martin	414
DIJON-22 rue de Gray	84
	498

Une évolution maîtrisée du patrimoine

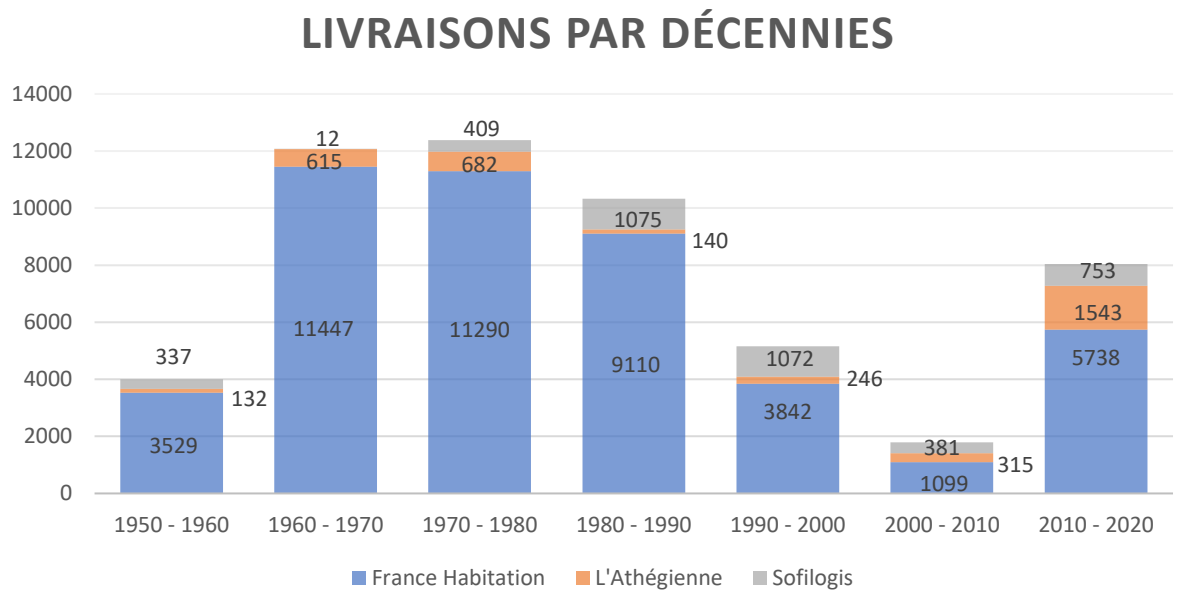
Le rapprochement par fusion-absorption des société Sofilogis et Athégienne au 30 septembre 2018 a fait évoluer le patrimoine de France habitation de manière significative, le nombre de logements familiaux progressant de 46 055 à 53 767 logements.

Cette intégration a nécessité un travail approfondi des conditions techniques de reprise de patrimoine et en particulier, une analyse de l'ensemble des contrats d'entretien, de maintenance et d'exploitation pour harmoniser à court terme nos objectifs de qualité et de performance économique.

Le plan stratégique de patrimoine (PSP) a également été réactualisé pour prendre en compte ce nouveau périmètre immobilier et redessiner notre planification de travaux et adapter nos projections financières en conséquence.

L'intégration d'actifs récents : une incidence globalement positive

L'évaluation du patrimoine de Sofilogis et de l'Athégienne, composé majoritairement de résidences construites au cours des 30 dernières années, a un impact sensiblement positif pour France habitation tant en attractivité globale du parc (66,1 à 66,8) qu'en qualité technique moyenne (62 à 62,9) sur une base 100.



	France Habitation	L'Athégienne	Sofilogis	GLOBAL
Note d'attractivité moyenne	66,1	72,7	68,9	**66,8**
Note technique moyenne	62,0	79,2	58,8	**62,9**

Spécialiste de l'habitat spécifique

➢ Des hébergements variés pour accompagner les plus fragiles

Avec près de 500 logements produits en 2018, France Habitation continue d'enrichir son offre d'habitat spécifique, et plus particulièrement à destination des publics fragiles et réaffirme un impératif : développer l'habitat spécifique.

Qu'il s'agisse de ses projets destinés aux étudiants, aux jeunes travailleurs, aux personnes âgées, aux personnes handicapées, la production de résidences sociales, intergénérationnelles ou des pensions de familles, France Habitation s'engage toujours auprès des élus et associations partenaires pour relayer et amplifier le message sur la nécessité du mieux vivre ensemble.

Montrouge, une transformation exemplaire

Avec la mise en service d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 49 places, nous avons transformé d'anciens bureaux en logements dans un délai record de 6 mois de travaux.

Montrouge (92) - Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale 42 chambres PLA I (75 places) - Architecte : TECTUM

Par ailleurs, France Habitation a répondu volontairement à l'urgence de la mise à l'abri pendant la trêve hivernale, en mettant à disposition de l'association Aurore et avec le soutien de la Ville d'Athis Mons et des services de l'Etat, un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, dont le gestionnaire ARPAVIE a été contraint de remettre les clés, faute de pouvoir équilibrer son exploitation. Grâce à la réactivité des équipes d'Aurore et de France Habitation, ce sont 105 places d'hébergement d'urgence qui ont été ainsi mobilisées en seulement 2 semaines.
Cette décision d'utiliser de manière transitoire des bâtiments vides en attendant leur transformation illustre parfaitement la capacité de France Habitation à développer une réponse intercalaire pertinente et rapide aux demandes d'hébergement d'urgence.

➢ Une offre nouvelle de logements pour les étudiants

Chaque rentrée universitaire est marquée par les difficultés rencontrées par les étudiants pour trouver un logement. Cette pénurie d'hébergements et l'augmentation des loyers dans le parc privé accentue la demande en résidences universitaires.

Face à ces difficultés d'accès au logement, France habitation développe ses partenariats, son offre, et continue à déployer son expertise dans le domaine du logement étudiant, grâce à la mise en service de 423 places d'hébergement supplémentaires, situées sur les campus des écoles Centrale Supelec et HEC.

Poursuivant son objectif de diversification de l'offre d'habitat spécifique à destination de différents publics, France Habitation mettra en service 752 nouvelles places en 2019, réparties sur 4 résidences dont :

- 1 Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de 60 places, situé à Coubron (93) dans un ensemble résidentiel comprenant également 38 logements sociaux familiaux
- 1 Résidence Sociale de 152 places située à Sucy en Brie (94), destinée prioritairement aux jeunes actifs en mobilité de 18 à 32 ans et à des familles monoparentales, en demande de logement temporaire dans le cadre de leur parcours de formation ou d'insertion professionnel,
- 1 Résidence pour Etudiants et Jeunes Chercheurs de 246 places située à Aubervilliers (93) sur le futur campus Condorcet, appelé également « Cité des Humanités et des Sciences Sociales » d'envergure nationale et internationale
- 1 nouvelle tranche de 294 places sur le campus HEC de Jouy-en-Josas (78), réparties sur 3 bâtiments entièrement restructurés.

Au final, ce sont 3 138 places d'hébergement destinées à des publics spécifiques qui auront été produites par France Habitation depuis 2014.

Le logement étudiant revisité par… les étudiants

Parce que les étudiants sont à l'évidence les mieux placés pour réinventer le logement étudiant, c'est en partenariat avec une école d'architecture intérieure et de design que France Habitation a abordé la modernisation de la résidence HEC de 1 012 logements à Jouy-en-Josas (78). Retenue avec l'Adim Concept (filiale de VINCI Construction France), France Habitation a collaboré avec l'école Camondo qui forme au diplôme d'architecte d'intérieur designer. Ce partenariat permet à plus de 60 étudiants de 4ème année de concevoir à leur façon la transformation d'une partie du Campus HEC.

Cette expérience innovante a été bénéfique pour toutes les parties prenantes : HEC, pour conceptualiser des espaces de rencontre, optimiser son offre locative et différencier son campus par une attractivité nouvelle, France Habitation, pour interroger son modèle sur ce type de produits et élargir son engagement en permettant à des étudiants de se confronter, en situation réelle, à des acteurs de haut niveau.

Les meilleurs projets ont été sélectionnés par les professionnels au cours du 1er semestre 2018. À l'horizon 2020, le vaste chantier de réhabilitation de 916 logements et de construction d'un bâtiment sur pilotis de 96 logements, aura fait place à un campus rénové offrant ses nouvelles qualités aux élèves venus pour beaucoup du monde entier.

Favoriser l'accession à la propriété

On le sait, la vente HLM diversifie l'offre d'accession abordable à la propriété et a également pour vertu de soutenir fortement la croissance de France Habitation par les ressources financières dégagées, dans une période où les besoins n'ont jamais été aussi forts et les aides réduites.

L'objectif fixé par notre actionnaire et notre conseil d'administration a été relevé de manière très significative en 2018 par rapport aux années précédentes. De 60 ventes en 2017, celui-ci est passé à 315 ventes en 2018.

Nos résultats, rendus possibles par la mise en vente d'un patrimoine de qualité, financé en PLI, ont dépassé cet objectif, avec un total de 345 ventes de logements et également 2 locaux commerciaux.

125 logements ont été vendus à l'unité dont 52 % à nos locataires occupants et 18,5 % aux autres locataires de notre parc pour un montant total de plus de 24M€ et un prix moyen de 195K€.
2 immeubles ont été vendus en bloc à d'autres organismes HLM :
- Un ensemble de 82 logements collectifs et individuels à Chartres (Eure et Loir) dans un département hors de notre territoire d'Île de France
- 143 logements dans un immeuble collectif qui représentait notre unique patrimoine à Châtillon (92)

Le chiffre d'affaires dégagé par cette nouvelle politique de vente s'élève à plus de 44,5M€ contribuera au financement de notre politique de développement dans le domaine de la production de logements neufs.

Notre politique de vente reste encadrée par la charte des ventes de logements, pour une meilleure approche éthique et sociale.

Ainsi, pour accompagner les locataires qui souhaitent devenir propriétaires de leur résidence principale, France Habitation propose des conditions préférentielles, notamment par l'application de décotes significatives par rapport au prix du marché. Nos actes intègrent également un dispositif sécurisé à destination de nos clients locataires accédants sous la forme d'une garantie de rachat et de relogement pendant cinq ans en cas d'accident de la vie. En amont, nous proposons un accompagnement dans le montage de leur dossier et possibilités de financement avantageuses, par l'intermédiaire de notre commercialisateur.

Et pour une meilleure transition du statut de locataire à celui de propriétaire, France Habitation a fait le choix, depuis 2012, d'assumer la fonction de syndic des copropriétés issues de la vente de son patrimoine. Sous le nom d'"Ibert Syndic" la mission se poursuit, conforme aux attentes de continuité et de qualité de service pour les clients et les communes en gardant la maîtrise du portefeuille de résidences toujours croissant.

France habitation, acteur d'un développement territorial équilibré

Les missions d'intérêt général de France Habitation, situés à la croisée des enjeux sociaux, économiques et environnementaux l'amène à être un acteur de premier plan sur les territoires où son patrimoine est implanté au côté des collectivités locales, des associations et des services de l'Etat.

L'année 2018 a été marquée par une mobilisation très forte des directions territoriales, une participation à la mise en place des conférences intercommunales du Logement (CIL) ainsi qu'à toutes les instances prévues dans la Loi Egalité Citoyenneté (participation à l'élaboration des PLHI, mise en place des conventions intercommunales d'attribution, CIA….)

Un important travail se poursuit avec les territoires sur la question des abattements TFPB qui demeurent des sujets très discutés avec des Villes de plus en plus exigeantes, sachant que sur les 821 résidences qui composent le patrimoine de France habitation, 127 se situent en QPV. Sur ce vaste périmètre, les équipes territoriales ont négocié 87 conventions abattement TFPB pour un montant 3 134 k€

Pérenniser l'existant

➢ Du PNRU au NPNRU : de la rénovation urbaine au renouvellement urbain

10 milliards d'euros, c'est désormais l'enveloppe allouée au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). Il s'agit d'un engagement fort qui traduit l'ambition commune de l'État et de l'USH d'apporter des solutions réelles et concrètes aux quartiers et auquel Action Logement abonde à hauteur de 7 milliards d'euros.

France Habitation participe à la mise en œuvre de la politique de renouvellement urbain, visant à transformer les quartiers sur lesquels elle est implantée, afin d'améliorer les conditions de vie de ses locataires et contribuer à y développer la mixité en facilitant le retour des classes moyennes.

Bien que le PNRU ait produit des résultats incontestables en termes de dynamique d'intégration à la ville et de diversification urbaine dans les quartiers qui ont fait l'objet d'un processus de démolition/réurbanisation, les phénomènes de ségrégation sociale, de stigmatisation et de dévalorisation attachés à l'appartenance à ses quartiers persistent et demeurent un frein au parcours résidentiel et professionnel de nos résidents.

LE NPNRU devra poursuivre la transformation profonde des territoires initiée par l'ANRU et se réaliser en cohérence avec les demandes des habitants et de toutes les parties prenantes.

Epinay-sur Seine (93)

France Habitation a engagé les diagnostics techniques, les enquêtes et les études urbaines pour les projets NPNRU d'intérêt national concernant La Courneuve, le Blanc Mesnil, Valenton, Villetaneuse, en préparation de la signature des conventions en 2019.

A ces projets, deux nouveaux ensembles immobiliers ont été intégrés dans le périmètre des études portées par les villes d'Aulnay-sous-Bois et d'Épinay-sur-Seine.
Une étude est en cours pour la démolition d'un ou deux bâtiments, soit 105 ou 201 logements situés rue Matisse pour le premier, et celle des deux tours situées rue Dumas comprenant 289 logements, toutes situées dans le centre-ville d'Épinay.

➢ Les grands projets

Ces opérations d'aménagement menées par France Habitation livrent leurs premières réalisations en 2018.

A Carrières-sur-Seine, et à l'issue des premières démolitions, un immeuble de 39 logements PLUS a été livré. Un bâtiment ancien de 90 logements, destiné à la démolition, a été libéré et condamné, permettant ainsi la poursuite des opérations d'aménagement avec la création de nouvelles rues.

A Gennevilliers, la première phase de l'opération tiroir de construction-démolition s'est concrétisée par la livraison de 3 bâtiments totalisant 109 logements, alors que la libération de l'immeuble à démolir se poursuit avec un taux de 92% sur les 158 familles à reloger initialement.

Enfin, sur l'emblématique immeuble de la Place de la Boule à Nanterre dont un projet issu du concours « réinventer la Métropole » doit suivre la démolition, les 289 logements ont été libérés. Le lancement du chantier de déconstruction-démolition est intervenu le 10 novembre, précédé d'un évènement festif et culturel, organisé par la ville et France Habitation, auquel les riverains étaient conviés.

Dans le cadre de ces grands projets, France habitation a la volonté de rendre les locataires acteurs et responsables de leur environnement proche notamment en les impliquant dans différentes démarches de concertation. Elle prend en compte leur parole et reconnaît leur expertise d'habitant « maîtres d'usage » dans les projets d'amélioration de leur cadre de vie : réhabilitations, résidentialisations, gestion urbaine de proximité ou tranquillité. 17 démarches de concertation et de sensibilisation ont été menées en partenariat avec l'APES en 2018, ainsi que 2 projets mémoire.

CARRIERES-SUR-SEINE : l'amélioration de la qualité de vie, pour et avec nos locataires

France habitation, à travers l'accompagnement de l'APES porte un regard attentif sur le volet humain des projets de renouvellement urbain. La prise en compte des usages et des attentes des locataires, la gestion de transition, l'accompagnement et un projets « mémoire » pour faciliter l'expression des locataires dans les changements en cours et à venir.

Ce projet de rénovation urbaine conséquent visant notamment à désenclaver le quartier des Alouettes à Carrières-sur-Seine, consiste dans la réhabilitation de près de 380 logements entre avril 2014 et avril 2016), la démolition de 4 immeubles, soit 182 logements, l'acquisition et l'amélioration de l'immeuble « La Marine », soit 46 logements, et la reconstruction de 7 bâtiments neufs lancés en 2017. Le premier bâtiment baptisé Résidence « Cent Arpents » sera livrée en février 2019.

Un projet mémoire avec « Contrôle Z » a vu le jour en 2018 pour réunir l'ensemble des archives disponibles, et réaliser une exposition itinérante (vidéos, sons, images, représentation théâtrale…) présentée le jour de la fête de quartier. Ce projet a eu lieu sous forme d'ateliers participatifs et collaboratifs avec les jeunes du quartier, de janvier à février 2018.

Le film réalisé peut être visionné sur site YouTube de Appendus.

UN HABITAT RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT DU BIEN-ETRE ET DE LA SECURITE

Qu'il s'agisse de produire, d'entretenir, d'acheter, de gérer et d'accompagner nos locataires et nos collaborateurs, exercer notre mission d'intérêt général sans sacrifier aux plus hautes exigences de performance énergétique, dans le respect de l'environnement, le souci majeur du bien-être des individus constitue plus qu'une préoccupation : pour France Habitation c'est devenu une priorité.

Insertion urbaine, qualité paysagère et architecturale

La nécessité de produire en site dense, de produire adapté, de manière « acceptable » et qualitative appelle une réflexion approfondie très en amont des projets et toujours partagée avec la Collectivité.

L'expression de ce besoin est traduite dans nos concours, lors desquels les cabinets d'Architectes, sélectionnés en lien avec les Villes, nous proposent leur vision que nous partageons également avec les populations environnantes. Notre responsabilité au cœur de ce processus, est de participer au bien-être et de faciliter le parcours de vie des habitants. Notre ambition est de proposer des solutions qui trouvent écho aux besoins des parties prenantes.

Un bon projet s'impose de lui-même et trouve sa place par ses qualités architecturales, son insertion harmonieuse dans l'existant et son faible impact sur l'environnement.

Toutes nos opérations font l'objet réalisées avec les l'aide de la Région ou de l'Etat font l'objet d'une demande de certification environnementale "H & E" ou "NF Habitat HQE" de CERQUAL. Elles constituent autant de garanties de prise en compte de la qualité de vie et de la performance économique.

Mieux maîtriser l'impact environnemental de nos chantiers

Une production 100% certifiée, respectueuse de l'environnement et performante, tel est notre engagement.

Afin de garantir ce résultat, nous avons développé un cahier des charges qui identifie clairement des produits et matériels à faibles impacts environnementaux ainsi que les engagements que doivent reprendre nos entreprises et fournisseurs dans la réalisation de nos projets.

Développer un projet ne peut s'envisager au détriment de son environnement ou de la santé des hommes et des femmes qui le conçoivent et le réalisent. Notre rôle de maître d'ouvrage nous rend co-responsables de choix dont les conséquences peuvent parfois se mesurer à plusieurs années d'intervalle.

Pour toutes ces raisons, France Habitation s'est très rapidement attachée à l'exemplarité dans le cadre de la réalisation de ses opérations. A cette fin, nos équipes ont été recrutées et sont régulièrement formées à la bonne compréhension des enjeux environnementaux. Elles peuvent s'appuyer sur des experts au sein même de la Direction du patrimoine, prescripteurs et garants de l'engagement de la société dans le temps.

Tous nos projets s'appuient sur une charte chantier propre visant à prévenir les impacts environnementaux, le respect des avoisinants, prévoyant le recueil des doléances des riverains et invitant les entreprises intervenantes à s'y conformer strictement.

➢ Améliorer la performance bioclimatique de nos bâtiments neufs

Le concept d'architecture bioclimatique est apparu dans la Réglementation Thermique (RT) 2012. La loi impose en effet que les bâtiments neufs doivent répondre à une exigence d'efficacité énergétique minimale, afin que leurs besoins en chauffage, en climatisation et en éclairage soient réduits au minimum. Les besoins bioclimatiques maximaux d'un bâtiment sont exprimés à l'aide d'un coefficient, appelé « BBiomax » dans la RT 2012. C'est ce critère qui détermine si la conception bioclimatique d'un bâtiment est satisfaisante.

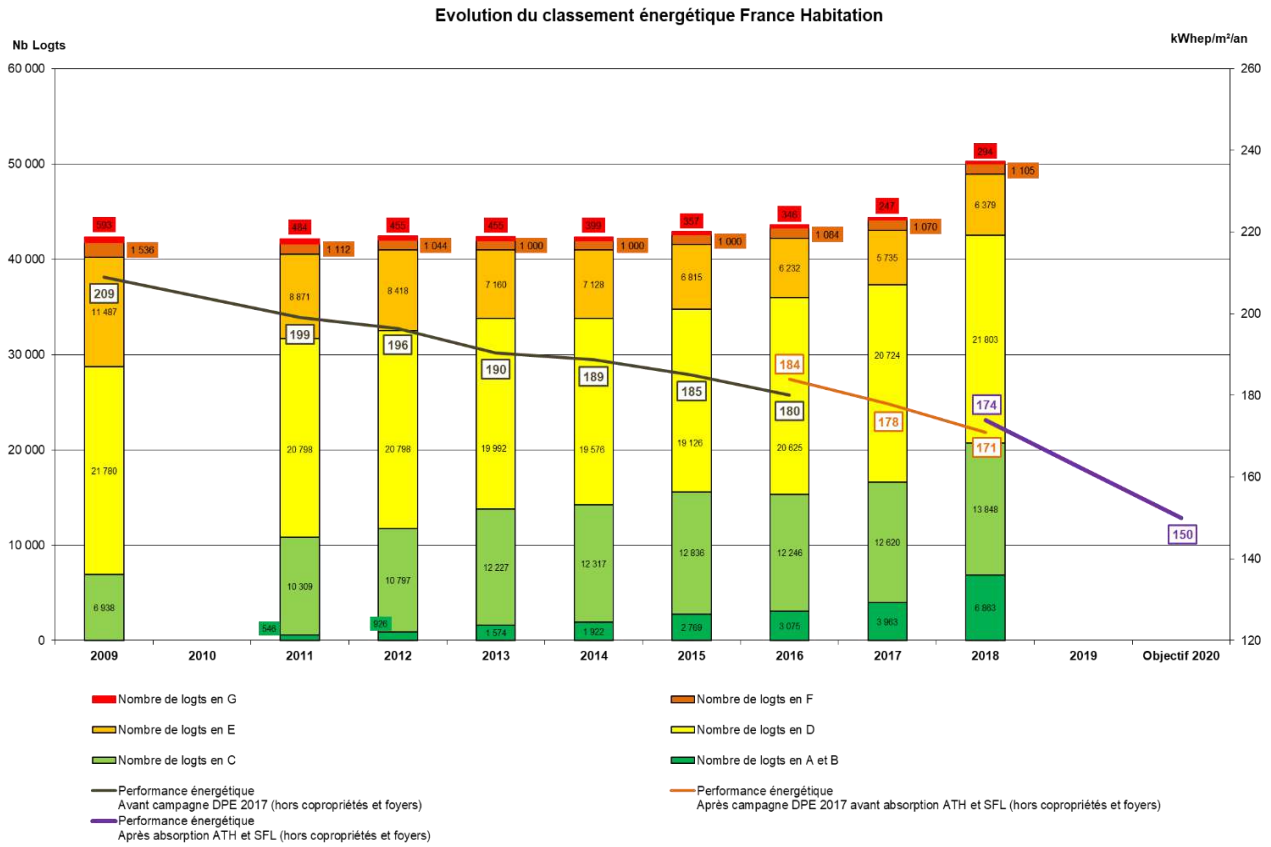
Concrètement, le bioclimatisme consiste à transformer l'environnement du bâtiment et les matériaux qui le composent en atouts. Il passe aussi par une bonne isolation et une bonne ventilation de la construction, pour éviter les déperditions de chaleur en hiver, d'air frais en été, ainsi qu'une bonne circulation de l'air.

Nos premières opérations BBCA, E+C- développées en 2018 vont nous permettre de mieux comprendre les conséquences induites par les nouveaux modes de conception et de construction. De ces laboratoires d'idées, nous capitaliserons les bonnes pratiques, qui partagées ensuite avec les tiers, formeront à terme le socle d'un cahier des charges de conception réaliste mais toujours plus exigeant et volontaire.

Notre ambition est de rendre accessible l'excellence par la maîtrise. Pour faire de cette ambition une réalité, nos équipes de la Maîtrise d'ouvrage peuvent s'appuyer sur l'expertise interne de notre Direction du Patrimoine en charge de la gestion technique des bâtiments ainsi que sur la qualité de nos concepteurs architecturaux et technique.

➢ Un engagement en faveur de la haute qualité énergétique

France Habitation poursuit ses efforts en faveur de l'amélioration de la qualité énergétique de ses logements. Ainsi, en 2009, la consommation moyenne du parc de logements familiaux (hors sites en



copropriété et hors foyers) s'élevait à 209 kWhep/m²/an. A fin 2018, elle a atteint 174 kWh/m²/an, soit une progression de 17% depuis 2009.

Le taux de réalisation de l'objectif du plan stratégique d'amélioration de la performance énergétique, dont l'objectif est de 150 kWh/m²/an, est réalisé à hauteur de 59%.

La mesure des réhabilitations engagées sur le patrimoine ancien permettait, jusqu'en 2017, d'observer une progression constante du patrimoine bénéficiant d'une étiquette A, B ou C. La campagne de renouvellement des diagnostics de performance énergétique (DPE) menée en 2017, selon la nouvelle méthode de calcul réglementaire, sur trois-quarts des logements concernés a légèrement pénalisé nos résultats, d'où des écarts constatés sur les sites n'ayant pas fait l'objet de travaux depuis 2007.

Les indicateurs corrigés pour l'année 2016, en tenant compte de la campagne DPE 2017 pour les sites non rénovés en 2017 font désormais apparaître une nouvelle répartition des étiquettes **A** (193 lgts, soir 0,3% du parc), **B** (2 929 logements, soit 6,7% du parc), et **C** (11 763 logements soit 27,0 % du parc).

Ces résultats prennent en compte l'absorption au 4ème trimestre 2018 de l'Athégienne et de Sofilogis, lesquelles affichaient respectivement des consommations moyennes de 226 kWh/m²/an et de 170 kWh/m²/an. Sans cette absorption France Habitation aurait atteint la performance de 171 kWh/m²/an.

On le voit bien, la maîtrise de la consommation énergétique constitue donc un axe important de notre stratégie de mise en valeur du patrimoine. Mais performance énergétique et bilan carbone, deux objectifs souvent contradictoires en termes de construction, coexisteront pourtant au sein d'une future réglementation issue du Plan Bâtiment Responsable 2020-2050.

C'est pourquoi la réalisation d'une étude analytique de bâtiments récents hautement performants permettra à terme de disposer d'une première approche des arbitrages à opérer, des seuils optimaux à envisager pour déterminer le meilleur compromis entre les deux objectifs.

L'amélioration de l'existant au cœur de notre stratégie

France Habitation a toujours placé les investissements effectués pour moderniser les équipements de notre parc immobilier en tête de ses priorités. Ceux-ci visent à anticiper les exigences réglementaires, dans le souci constant d'améliorer la qualité du service rendu à nos locataires.

Lors de l'élaboration de nos opérations de réhabilitations, nous accordons une importance particulière à la réduction de l'impact environnemental de nos logements et des charges de chauffage des résidents, via les travaux de rénovation énergétique et d'isolation, tout en privilégiant les collaborations avec les architectes les plus innovants, toujours soucieux de l'intégration d'une dimension esthétique dans nos projets les plus emblématiques.

En 2018, l'activité en la matière ne s'est pas démentie, France habitation ayant consacré 30 M€ à son plan de travaux, dont 25 M€ pour la seule réhabilitation, et 5 M€ pour la résidentialisation de son parc. La mobilisation de 8 M€ de prêt haut de bilan a ainsi permis le lancement de 1 767 logements en réhabilitation et la résidentialisation de 613 logements.

Pour mémoire, le PHBB court jusqu'à 40 ans, avec un taux d'intérêt de 0% et un différé d'amortissement de 20 ans.

SAINTE GENEVIEVE DES BOIS 05

La résidence «l'Héronnière », construite en 1969 et dessinée par les architectes Andrault et Parat est constituée de 21 bâtiments de trois ou quatre étages.
Cette résidence comprend 258 logements, des espaces associatifs à RDC et des jardins familiaux. Le parti pris a été de redonner à l'architecture d'origine toute son élégance : des façades claires, des menuiseries métalliques grises et des fonds de loggias foncés pour renforcer le contraste avec les façades et mettre en relief les panneaux béton préfabriqués. La rénovation a permis d'obtenir le label BBC rénovation, 80kwhep/m².an.

ST GERMAIN EN LAYE 04

Cette résidence de 246 logements construite en 1974 dans le quartier du Bel-Air, se caractérise par une architecture originale dont l'aspect extérieur est marqué par des couloirs de distribution desservant chacun 3 niveaux de logements.

Les éléments béton marquant structurellement la façade ont été réinterprétés par le cabinet d'architecture CODA pour apporter une image contemporaine en jouant avec les matériaux, garde-corps filant habillés d'aluminium, murs aveugles traités en pierre, et voiles porteurs embellis de couleur claire pour apporter de la luminosité.
Le programme de réhabilitation thermique a permis de réaliser un gain énergétique important de 120 kWh.ep/m².an. L'étiquette énergétique initiale E est passée à une étiquette C.

Nos réhabilitations

Opérations livrées en 2018	
	Logts
ST GERMAIN EN LAYE 04 « Bel Air »	246
SAINTE GENEVIEVE DES BOIS 05 « La Héronnière »	258
LES LILAS 10 « Les Bruyères »	94
LES LILAS 16	58
	746

Opérations lancées en 2018	
	Logts
PARIS 20/1 Villette	211
NOISIEL 04	140
NOISIEL 07	168
PONTAULT COMBAULT 03	536
COURBEVOIE 02	71
CLICHY SOUS BOIS 01 - ZUS	190
LES LILAS 02	138
LES LILAS 09	124
LES LILAS 14	57
VILLEPINTE 06	100
	1 735

Nos résidentialisations

Opérations livrées en 2018	
	Logts
CARRIERES SUR SEINE 05 « Cent aroents »	78
ASNIERES 22 SUR SEINE LA REDOUTE	194
DEUIL 02 / sec 2 « La Galathée »	45
DEUIL 11 / Sec 4 « La Galathée »	117
PONTOISE 07 « Tour Bleue »	121
	555

Opérations lancées en 2018	
	Logts
CLICHY SOUS BOIS 01 - ZUS	190
EPINAY 27 (11 et 15 rue Dumas)	164
LES LILAS 02	138
PONTOISE 07	121
	613

➢ La mise en œuvre des Certificats d'Économies d'Énergie

Dans le cadre des obligations imposées aux fournisseurs d'énergie d'acheter des certificats d'économie d'énergie (CEE), France habitation a privilégié un partenariat avec EDF depuis 2010 pour disposer de prix de vente située sur la fourchette haute du marché en rapport avec le déploiement du plan stratégique énergétique sur une période dix ans.

La loi de transition énergétique a renforcé leurs obligations en intégrant la lutte contre la précarité énergétique rendant éligible quasiment l'ensemble des ménages occupant des logements sociaux. Pour un engagement annuel de 250GWH/an auprès d'EDF, France habitation a cédé 309 GWH en 2018 pour une recette de 1 357k€, incluant une prime de performance pour dépassement des objectifs de performance ; cela représente une économie annuelle de chauffage de 36 000 logements.

Une accessibilité étendue

Dans le cadre général de l'amélioration de la sécurité des habitants, France habitation a débuté la mise en application de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (D'AP) qui consiste à rendre accessibles sur 9 ans, les 332 zones ERP (Etablissements Recevant du Public) de nos immeubles, en réalisant chaque année les études préalables et les ACAM (Autorisations de Construire, d'Aménager ou de Modifier un ERP) correspondant aux travaux qui sont programmés l'année suivante.

C'est ainsi que les travaux correspondant aux 182 ACAM obtenues en 2017 ont été lancés. De même, 82 nouvelles ACAM ont été obtenues en prévision des travaux 2019.

Les futurs enjeux environnementaux

Avec l'élaboration des Plans Nationaux Santé Environnement successifs, le gouvernement a témoigné ces dernières années de sa volonté de réduire autant que possible et de façon la plus efficace les impacts des facteurs environnementaux sur la santé afin de permettre à chacun de vivre dans un environnement favorable à la santé.

Ces plans s'articulent autour de 4 grandes catégories d'enjeux :

- des enjeux de santé prioritaires ;
- des enjeux de connaissance des expositions et de leurs effets ;
- des enjeux pour la recherche en santé environnement ;
- des enjeux pour les actions territoriales, l'information, la communication, et la formation.

Ces problématiques comprennent l'identification et la prévention des pollutions intérieures et extérieures, la connaissance des nouveaux agents source de pollutions et des types d'exposition doit être améliorée ainsi que la construction, dans un futur proche, d'indicateurs d'exposition globale et de programmes de bio-surveillance.

Avant de devenir réglementaires, ces questions devront être progressivement intégrées aux réflexions de France Habitation. Dès aujourd'hui, les impératifs sociaux, environnementaux et de sanitaires doivent nous inviter à prendre en compte toutes les dimensions du risque dans l'élaboration de nos projets, par la réalisation d'études d'impact à l'échelle du logement, de l'immeuble et des quartiers.

Des valeurs durables partagées avec nos prestataires

Prendre en compte la dimension sociale et environnementale dans ses pratiques, sans omettre d'y intégrer une logique d'efficacité économique tel pourrait se traduire le cercle vertueux qui procède d'une politique d'achats durables.

Depuis des années, France Habitation intègre au cœur de ses critères de sélection, des dispositions en faveur de la protection ou de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social, et favorisant le développement durable.

Ces valeurs partagées ont fondé de nouvelles pratiques visant la réalisation d'économies mais également, une moindre consommation d'énergie et de fluides, une stricte gestion des déchets sur nos chantiers, la réduction de l'empreinte carbone engendrée par notre activité de maîtrise d'ouvrage et à l'acquisition de nouveaux savoir-faire à ses collaborateurs.

➢ Un nouveau cahier des charges pour la conception des espaces extérieurs

France Habitation a démarré également fin 2018 la conception d'un nouveau cahier des charges numérique des espaces extérieurs, à destination des maîtres d'œuvre, mais aussi des équipes internes, pour définir la qualité paysagère des jardins, tout en maîtrisant les coûts futurs d'exploitation.

Le respect des milieux naturels et de la biodiversité y tiendra une part importante au regard de l'enjeu de développement durable auquel France Habitation s'est engagée.

➢ Agir pour économiser notre environnement

Dans un souci d'économiser les ressources naturelles et d'augmentation du coût des fluides, la maîtrise des charges constitue un enjeu majeur pour les locataires. Bien au-delà de l'engagement de France Habitation de construire des constructions neuves aux normes BBC, d'avoir une politique de réhabilitation énergétique ambitieuse sur son patrimoine ancien, France Habitation a combiné des innovations sociales au centre desquelles se trouvent les locataires.

Toujours soutenu par le fonds d'innovation Sociales de la fédération des entreprises sociales pour l'habitat (ESH), France habitation a poursuivi avec l'APES le projet « nouveau logement, nouveaux réflexes ». Sur le patrimoine plus ancien, l'APES a mené 33 actions de sensibilisation autour de la maîtrise de consommations d'eau et d'énergie, du tri sélectif et de la réduction des déchets.

➢ Lutte contre la précarité énergétique

France habitation réalise des travaux de réhabilitation thermique et construit des immeubles neufs plus performants qui apportent aux locataires un niveau amélioré de confort tout en garantissant une réduction des consommations d'énergie et des émissions de C02. Mais parfois, le passage du chauffage collectif au chauffage individuel peut cependant être une source d'inquiétudes pour les locataires qui craignent une augmentation de leurs factures d'énergie ou un niveau de confort moindre.

Afin de faciliter ces transitions France Habitation en partenariat avec Soline gy et l'APES, expérimente le programme MAGE (Mesurer et Accompagner pour Garantir les Economies), labellisé par le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire dans le cadre de l'appel à projets « Précarité Energétique ». Ce programme vise à l'adoption durable d'usages économes notamment lors d'un changement de contexte (rénovation, déménagement…).

Les locataires de France Habitation sont les pionniers de cet ambitieux programme. Les ménages qui le souhaitent bénéficient d'un outil de mesure imaginé par Eco C02 : une tablette reliée au compteur électrique qui indique en temps réel les postes de consommation électrique et un coaching individuel réalisé par l'association SoliHa Paris Hauts de Seine Val d'Oise. Pendant un an, les locataires qui le souhaitent recevront 3 visites à domicile pour les accompagner dans la maîtrise de leur consommation d'eau et d'énergie, mesurés grâce à la tablette, avec des conseils adaptés à leurs usages.

➢ Les contrats à intéressement

Un mécanisme d'intéressement des exploitants a été mis en place chez France Habitation. Il vise à les responsabiliser vis-à-vis des consommations d'énergie. Ce mécanisme consiste à fixer un seuil maximal

de consommation annuelle. Si les consommations annuelles dépassent ce seuil, l'exploitant prend à sa charge les consommations excédentaires (malus). Si les consommations sont inférieures au seuil fixé, les économies d'énergie réalisées sont réparties entre l'exploitant (bonus) et les occupants. Chaque année, les objectifs de consommations sont révisés selon un calcul contractuel afin d'encourager les exploitants à une amélioration continue des performances.

Depuis sa mise en œuvre, ce mécanisme a fait ses preuves et permet de tirer le meilleur des installations de chauffage, de maîtriser le niveau de charge et de garantir les économies d'énergie après réhabilitation thermique. Ainsi, de 2011 à 2016, une baisse de près de 30% des consommations de chauffage collectif a été observée.

Ce mécanisme qui n'existe pas sur le patrimoine issu de l'absorption de Sofilogis et de l'Athégienne sera mis en œuvre lors du renouvellement des contrats d'exploitation pour ces sites prévu en 2020.

Un pas de plus vers la préservation et le développement de la biodiversité

A l'instar des collectivité publiques, France Habitation s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de préservation et de développement de la biodiversité sur son patrimoine. Cet engagement nécessite des actions conjuguées dans différents domaines : éliminer l'usage de produits toxiques, protéger les ressources naturelles existantes - l'eau, l'air, la végétation, diversifier les écosystèmes, et sensibiliser les habitants au respect de la faune et de la flore.

➢ Un premier bilan des sites pilotes en gestion écologique

France Habitation a investi dans l'expérimentation pour évaluer si la biodiversité pouvait être améliorée de façon significative dans les sites de logement collectif par la mise en place d'une gestion écologique.

Il s'agissait de tester des jardins plus naturels avec des végétaux utiles pour la faune, comme des prés plantés de bulbes, des prairies à fleurs sauvages, des plantations avec des espèces locales, riches en nectar, ou en fruits.

Il a été nécessaire d'accompagner les expérimentations menées par de nouveaux modes de communication auprès des habitants pour les sensibiliser sur la préservation des espaces verts.

A cette fin l'installation de panneaux pédagogiques et l'organisation de réunions trimestrielles avec les amicales de locataires ont permis de mieux diffuser ces nouvelles pratiques d'entretien.

Des animations d'éducation à l'environnement destinées aux enfants et aux familles suscitent un intérêt certain à cette démarche de protection de la biodiversité.

➢ Vers une généralisation des méthodes d'entretien écologique

Après deux années d'expérimentation menée sur nos sites pilotes, la suppression du désherbage chimique et la création d'aménagements écologiques non intensivement tondus apporte des résultats encourageants sur la reconstitution de la flore sauvage par l'apparition de population d'insectes favorisée par la diversification du milieu naturel.

Fort de cette expérimentation, France habitation a déployé sur 350 résidences avec espaces verts, de nouveaux contrats d'entretien d'une durée de 8 ans pour engager les prestataires dans un partenariat déclinant tous les objectifs de développement durable sur la biodiversité, intégrant un processus de formation de nos gardiens sur les nouvelles méthodes d'entretien et les objectifs recherchés de gestion écologique de nos espaces verts, tout en assurant la maîtrise des coûts.

Côté perspectives, l'intégration à l'automne 2018 du patrimoine de Sofilogis et de l'Athégienne, dont les espaces verts sont encore entretenus de façon classique, nécessitera une mise à niveau de l'ensemble des contrats en gestion écologique, tout en veillant là encore à maîtriser les charges locatives.

➢ Des actions de proximité pour économiser les ressources

Dans un contexte de préoccupations environnementales accrues et d'augmentation du prix de l'eau et de l'énergie, la maîtrise des consommations et des charges constitue un enjeu majeur pour des locataires de plus en plus fragilisés.

Par ailleurs, la réduction des déchets et le maintien de la biodiversité sont des enjeux pour l'environnement. Avec l'aide de l'APES, France Habitation a mis en place 33 démarches de sensibilisation des locataires à ces enjeux de développement durable en 2018.

Bobigny : le temps d'un café aux Cerisiers, on apprend tout sur le tri des déchets !

Le 23 Juin 2018, en plein cœur de la cour centrale des Cerisiers à Bobigny, s'est déroulée une après-midi de sensibilisation au tri des déchets et au compostage domestique. En partenariat avec Est-Ensemble, l'APES, France Habitation et Action Logement, l'association Activille a souhaité mobiliser un maximum de jeunes et d'enfants autour de ce point central de jeux dans la résidence, ce qui lui a également permis de se rapprocher des habitants et de faire connaître son local.Ont été proposés : un stand de sensibilisation au compostage comprenant des informations sur les composteurs de la résidence, des jeux d'animations pédagogiques et ludiques visant à former le public tout en s'amusant.

Est Ensemble s'est investie dans un stand de sensibilisation sur la gestion des déchets avec un jeu d'animation "qui veut gagner des éco-millions ?". Une trentaine enfants ravis et une poignée de parents impliqués ont pu bénéficier de ces enseignements amusants et sont désormais à même d'entretenir un composteur domestique.

Pour parfaire et pérenniser la connaissance des habitants en matière de tri, Est-Ensemble procèdera à une distribution de mémo-tri à la loge du gardien. Une opération vraiment satisfaisante pour tous les participants et tous les partenaires, heureux de voir les locataires de plus en plus impliqués dans leur cadre de vie !

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE - CONTRIBUER A UNE ECONOMIE DURABLE

La poursuite de notre stratégie financière

Malgré un contexte qui continue de se durcir au fil des ans, l'augmentation de nos investissements consacrés au développement ou à l'amélioration de notre patrimoine se poursuit.

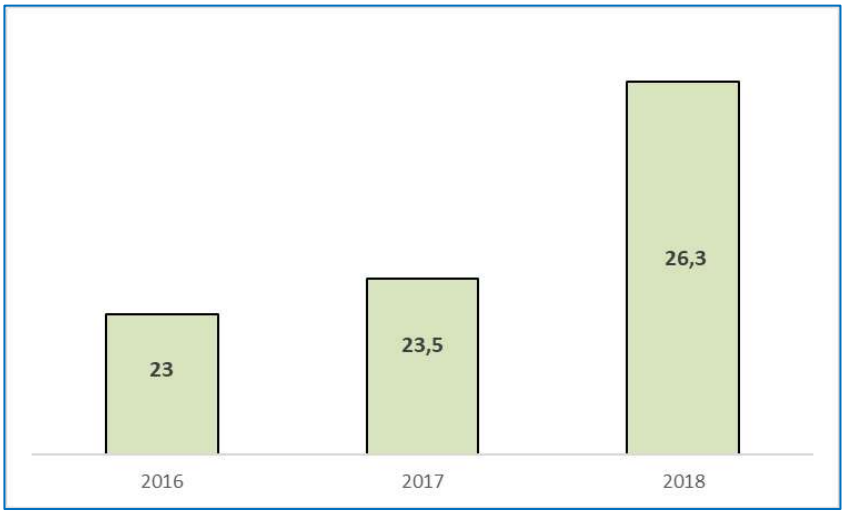
343 M€ ont ainsi été dépensés en 2018 (323 M€ en 2017) au développement, à l'amélioration et à l'entretien du parc existant.

L'importance de l'activité se reflète dans la progression des investissements :

- France Habitation a consacré 290 M€ (+ 10 % en regard de 2017) à la production de l'offre nouvelle, tant en travaux de construction qu'en acquisitions.
- A 52,6 M€ de dépenses sur l'exercice (soit en moyenne 864 € par logement), les interventions effectuées au titre des réhabilitations, des résidentialisations et du plan de travaux demeurent soutenues.

Avec 26,2 M€ affectés à la maintenance et à l'entretien courant (23,5 M€ en 2017), la charge d'entretien reste élevée et s'élève en moyenne à 429 € par logement.

Entretien courant
- en M€ -



➢ 301,2 M€ de loyers

En regard de l'exercice précédent, les loyers progressent globalement de 46 M€ sur l'exercice. Cette hausse intègre désormais les loyers des sociétés Sofilogis et Athégienne. Elle prend également en compte l'impact important des livraisons de programmes neufs et des acquisitions de patrimoine minorée des ventes intervenues.

Les effets des mesures de la loi de finances 2018 minorent fortement cette progression par :

- L'application d'un gel des loyers logements malgré une évolution de l'IRL du 2ème trimestre 2017 de +0,75%,
- La mise en place d'une réduction de loyer de solidarité (RLS) d'un montant de 7,8 M€.

La variation significative du Supplément de Loyer de Solidarité (+87 %) résulte sur l'année de l'entrée en vigueur en 2018 de la réforme du surloyer HLM permettant un plafonnement du montant du SLS + loyer principal à 30% des ressources du ménage contre 25% auparavant. Ces recettes sont toutefois reversées à hauteur de 85 % au Fonds National d'Aide à la Pierre.

(en M€)	2018	2017			
	France Habitation	France Habitation	Sofilogis	Athégienne	TOTAL
Loyers des logements	**259,1**	**219,3**	**23,7**	**14,6**	**257,6**
. Loyers	262,2	217,2	23,4	14,5	225,9
. Réduction de loyer solidarité	(7,8)				0,0
. Surloyers	4,7	2,1	0,3	0,1	2,5
Loyers des foyers et résidences	**19,9**	**17,9**	**0,0**	**0,0**	**17,9**
Loyers des parkings	**12,8**	**10,0**	**1,4**	**0,9**	**12,3**
Loyers des commerces	**5,5**	**4,5**	**0,8**	**0,1**	**5,4**
Loyers des emplacements publicitaires et antennes	**3,0**	**3,0**	**0,1**	**0,0**	**3,0**
Autres loyers	**0,8**	**0,5**	**0,2**	**0,0**	**0,7**
TOTAL LOYERS	**301,2**	**255,2**	**26,2**	**15,6**	**297,0**

➢ 31,4 M€ d'autofinancement net HLM

D'un montant de 32,4 M€ en 2017, la diminution de 1,1 M€ constatée sur l'exercice 2018 se compose d'une diminution de 1,8 M€ pour FH, d'une diminution sur le périmètre d'ex Athégienne de 0,2 M€ et d'une augmentation de 0,9 M€ pour ex Sofilogis.

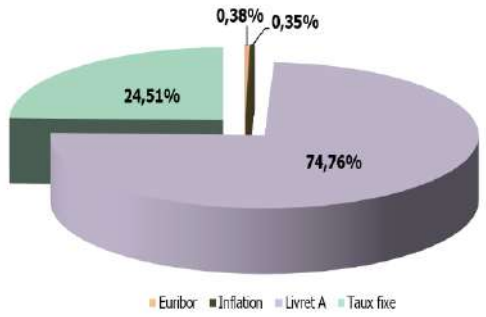
L'impact étant quasiment inexistant pour les sociétés patrimoines ex Sofilogis et ex Athégienne, les principales variations pour France Habitation intègrent principalement :

- une augmentation des loyers de + 7,7 M€ intégralement « effacée » pour le même montant par la Réduction de Loyer de Solidarité constatée pour la première fois cette année (-7,7 M€)

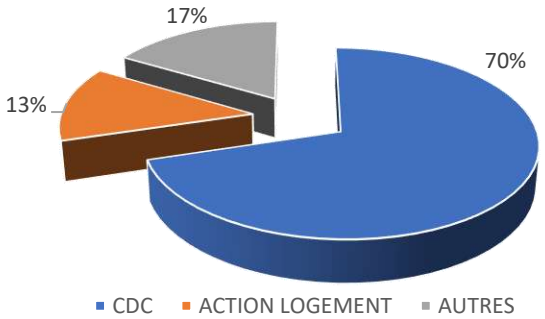
- une diminution des aides au titre de la mutualisation des emprunts HLM versée en 2017 pour 1,7 M€,
- une augmentation des certificats d'économie d'énergie de 0,5 M€,
- une réduction des travaux de Gros Entretien de 3,7 M€,
- une diminution de la part de travaux de Gros Entretien au titre des réhabilitations thermiques de 3,3 M€, celles-ci étant désormais immobilisées,
- une progression des honoraires de 1,0 M€ relatifs aux diagnostics amiante, au contrôle technique quinquennal des ascenseurs, aux prestations informatiques,
- une augmentation des frais d'hypothèques de 0,5 M€ liés aux emprunts contractés,
- une augmentation des cotisations CGLLS de 3,5 M€ intégrant la modulation RLS,
- une progression des cotisations du GIE ASTRIMMO de 2,1 M€ couvrant notamment des frais consécutifs à la sortie de GIE d'in'li, le renforcement des effectifs au sein du service Juridique et la création de la direction de l'Audit,
- une augmentation des taxes foncières de 1,3 M€,
- la progression contenue des intérêts des emprunts contractés au titre des investissements pour 1,2 M€.

Le ratio annuité / loyers s'accroît de 37,6 % l'exercice précédent à 40,3 % à la clôture de l'exercice.

Répartition de la dette



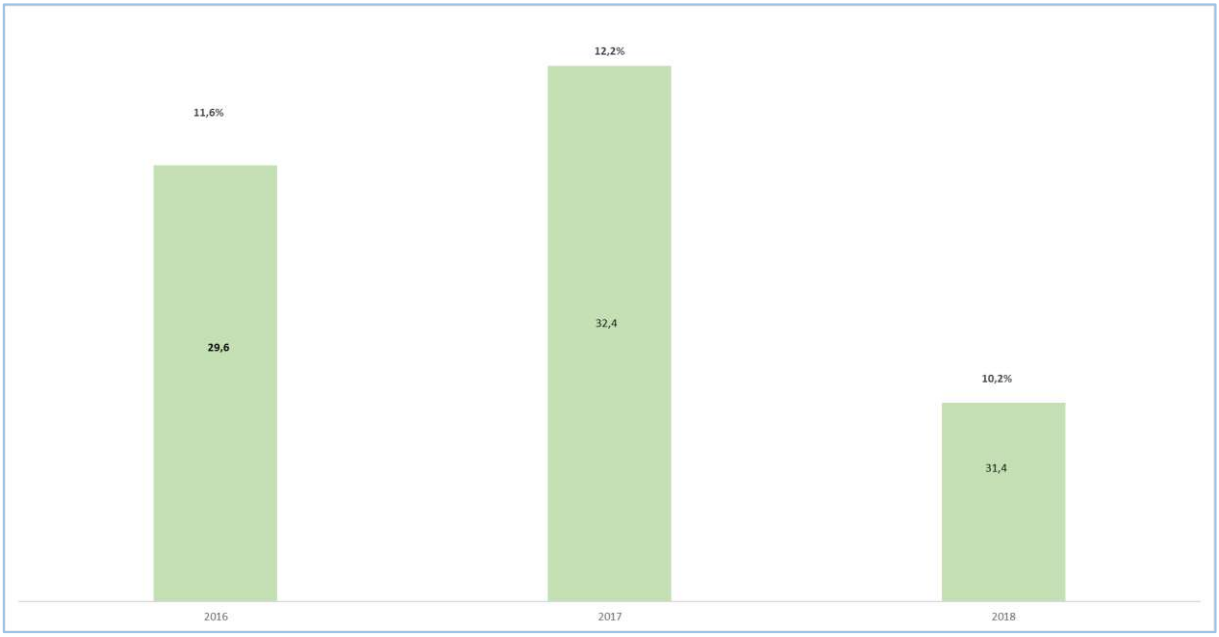
Répartition de la dette par prêteurs
(en M€)



S'agissant des éléments exceptionnels d'autofinancement, il est constaté :

- une augmentation des coûts des sinistres pour 1 M€,
- une progression des frais sur ventes de 1,2 M€ en regard de l'importance des ventes effectuées,
- une progression des dégrèvements obtenus au titre de la TFPB de 2,5 M€,
- une diminution des coûts de relogement et de démolition conjuguée à l'encaissement des subventions afférentes réduisent le poste de 1,6 M€.

Ratio autofinancement
(en %)



L'autofinancement net bien qu'en nette baisse, est en lien avec les investissements. Il reste, avec un ratio de 10,2 % par rapport aux produits d'activité (hors charges récupérées) et produits financiers, bien au-delà du seuil d'alerte de 3 % instauré par le décret du 7 octobre 2014, réformant l'article R423-70 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Le ratio moyen sur les 3 derniers exercices atteint 11,3 %.

En milliers d'€	2018	2017
Résultat d'exploitation	39 082	48 358
Résultat financier	-24 757	-17 528
Résultat courant	14 325	30 830
Résultat exceptionnel	49 757	32 109
Impôt société	0	0
Résultat net	**64 082**	**62 939**

Le résultat net progresse de 1,1 M€. Il se traduit par un recul de 16,5 M€ du résultat courant et une progression du résultat exceptionnel de 17,6 M€. Ce dernier représente 78 % du résultat net.

Le résultat d'exploitation, en diminution de 9,3 M€, intègre, outre les évolutions de produits et charges formant l'autofinancement, hors impacts liés à la fusion avec les sociétés Sofilogis et Athégienne, une hausse sensible des amortissements techniques (-5,5 M€), en lien avec la politique de développement et d'amélioration du parc, une dotation nette au titre de la provision pour gros entretien (- 1 M€) ainsi qu'une dotation nette à la provision pour indemnités de fin de carrière (-1,6 M€) consécutive à l'actualisation des paramètres de calcul.

L'augmentation des plus-values de cession liées aux ventes importantes effectuées sur l'exercice (+ 26,5 M€), des subventions d'investissement virées au compte de résultat (+1 M€) ainsi que la diminution des produits constatés sur les opérations ANRU et d'aménagement (-2,7 M€), constituent les éléments marquants de l'évolution du résultat net.

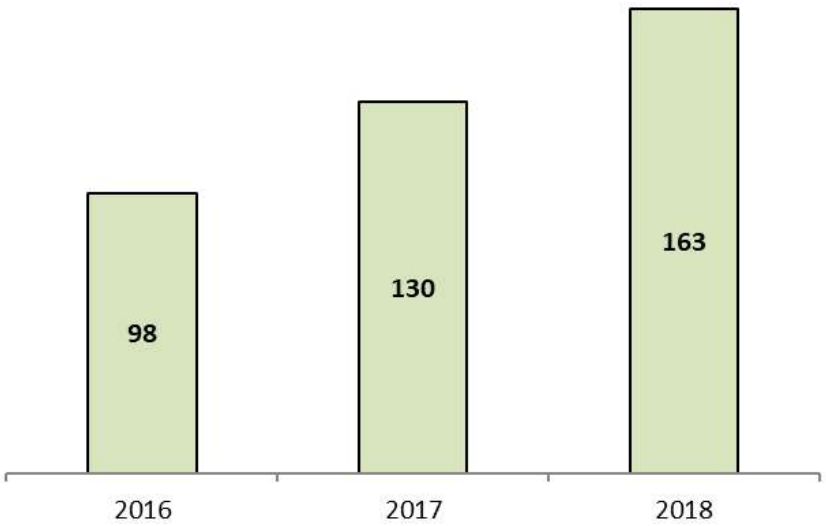
➢ 130,3 M€ de trésorerie

La trésorerie constatée au 31 décembre 2018 est en progression de 32,5 M€ en regard de l'exercice précédent. Cette augmentation intègre les trésoreries des 2 sociétés absorbées.

Elle représente fin décembre, 4,9 mois de quittancement.

La mobilisation des emprunts et subventions pour faire face aux flux d'investissement permet avec les ventes d'actifs, de maintenir un niveau de trésorerie nécessaire avec les besoins de liquidité.

Trésorerie disponible
(en M€)



➢ Délais de règlement des fournisseurs

Hors factures non parvenues et hors retenues de garantie, le solde des fournisseurs au 31 décembre 2018 s'établit à 30,7 M€ pour 8 522 factures.

Factures reçues non réglées au 31/12/2018 dont le terme est échu						
	0 JOURS	1 A 30 JOURS	31 A 60 JOURS	61 A 90 JOURS	91 JOURS AU	TOTAL
Nombre de Factures concernées	7 769					647
Montant total TTC des factures concernées	27 810 706	548 045	167 771	54 294	328 773	1 098 883
Pourcentage du montant des achats TTC de l'exercice	5,22%	0,10%	0,03%	0,01%	0,06%	0,21%
Factures exclues relatives à des dettes litigieuses						
Nombre de Factures exclues	106					
Montant total Factures exclues	1 779 827					
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement : Délais contractuels - 30 jours à réception de facture						

Le tableau ci-dessus présente la situation au 31 décembre 2018.
Sur 8 522 factures en cours de traitement :
• 106 font l'objet d'un litige de facturation,
• 169 dépassent les délais prévus,
• 7 769 soit 94,7 % sont traitées en conformité avec l'engagement RSE de France Habitation de régler dans les 30 jours suivants la réception des factures.

➢ Délais de règlement des clients

L'article L.441-6-1 du code de commerce vise par les termes « délais de paiement des clients » uniquement la clientèle professionnelle. Il apparait que les locataires de locaux à usage privé ne sont pas des clients professionnels. Par conséquent, l'obligation de communication des délais d'encaissement des clients est restreinte aux commerces et foyers pour France habitation.

Factures émises non réglées au 31/12/2018 dont le terme est échu					
	1 A 30 JOURS	31 A 60 JOURS	61 A 90 JOURS	91 JOURS AU PLUS	TOTAL
Nombre de Factures concernées					398
Montant total TTC des factures concernées	3 884 989	62 203	12 867	1 797 753	5 757 812
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice	11,89%	0,19%	0,04%	5,50%	17,62%
Factures exclues relatives à des créances litigieuses					
Nombre de Factures exclues	0				
Montant total Factures exclues	0				
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement : Délais contractuels - Comptant					

Maîtriser l'impayé dans un contexte de changement

➢ Une approche sociale et responsable

A travers son organisation et l'adhésion aux dispositifs d'aide au maintien dans les lieux, France habitation accompagne les locataires en situation de fragilité. L'appui de ses huit conseillères sociales a porté sur près de 1 478 familles.

Dans un environnement budgétaire plus contraint, et notamment un accès au FSL rendu plus strict par les conseils départementaux, la mobilisation des équipes sociales de France habitation a permis de sécuriser les locataires les plus fragiles.

Avec 174 dossiers d'aide au maintien dans les lieux (217 en 2017) instruits en 2018 sur une aide cumulée de 207 510,45 € (199 851 € en 2017), on constate donc une hausse de 3% du montant de l'aide après deux années de baisse consécutive.
Par ailleurs, grâce à l'adhésion de France habitation à l'Association pour le Logement et l'Entraide des Salariés (ALES), 88 locataires (151 en 2017) ont pu obtenir, dans le cadre d'un projet contractualisé d'accompagnement social, un allègement de quittance pour un montant global de 88 092 € (138 117 € en 2017).

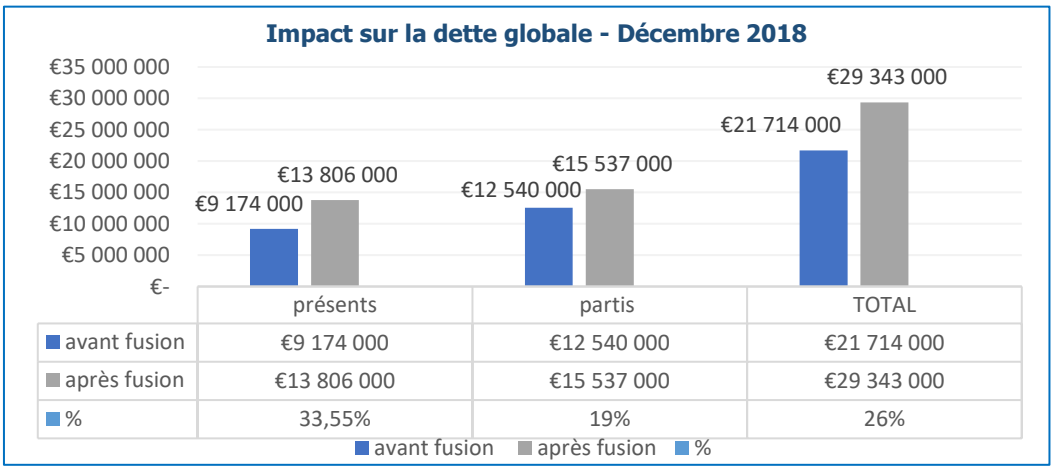
➢ Les impayés de loyers : un impact significatif des fusions

En matière de traitement social de l'impayé, l'organisation de France Habitation reste focalisée sur les objectifs suivants :

- Traiter de façon équitable les dossiers des locataires en difficulté en déployant des processus adaptés et équilibrés et en s'adaptant en continu au cadre règlementaire et sociétale
- Contribuer à un recouvrement efficace tout en ayant pour objectif de maintenir les locataires dans les lieux, en développant les démarches de recouvrement amiables et en adaptant nos pratiques de prévention et d'accompagnement des locataires en difficulté.

A périmètre constant, en 2018, l'implication des équipes dans l'accompagnement social et le traitement de l'impayé a permis de maintenir le taux de recouvrement au niveau de l'objectif (99,2 %). Il s'établit néanmoins en retrait de 0,4 points par rapport à l'exercice précédent. Le taux de recouvrement global, fusions prises en compte, s'élève à 98,6%.

L'évolution de la dette globale se limite à 1,25% malgré un environnement socio-économique toujours plus difficile.



	présents	partis	TOTAL
avant fusion	€9 174 000	€12 540 000	€21 714 000
après fusion	€13 806 000	€15 537 000	€29 343 000
%	33,55%	19%	26%

L'absorption des ESH Sofilogis et Athégienne a globalement provoqué une dégradation de l'évolution de la dette globale de France habitation de 10,33%. En patrimoine, ces ESH représentent 14% du patrimoine de France habitation (7 724 logements sur 53 813) et 26% de la dette qui se décompose comme suit :

L'enjeu pour les équipes au cours de l'exercice 2018 a été d'appliquer les méthodes éprouvées de traitement de l'impayé de France habitation au bénéfice des structures absorbées afin de parvenir à des résultats plus satisfaisants.

Le challenge pour 2019 sera d'atteindre un niveau de performance égal à celui que nous observons depuis des années sur ce nouveau périmètre.

L'achat responsable : un enjeu économique, éthique et environnemental

Acheter responsable c'est rechercher des bénéfices d'ordre sociaux, écologiques et économiques pour l'organisme et l'ensemble de ses parties prenantes.

Au-delà des obligations réglementaires, l'achat responsable génère une chaîne de valeur, crée du sens et des valeurs partagées auprès des collaborateurs, impose des exigences en termes de qualité des produits, de réduction des circuits, de respect de l'environnement, promeut l'emploi par l'activité économique.

Les notions de responsabilité sociétale et d'éthique qu'il mobilise permet d'envisager notre mission sur un plan plus large, d'agir positivement sur le territoire.

Pour y parvenir, une organisation doit se doter des moyens en interne, organiser la fonction achat, se doter des compétences et des processus - et en externe – ménager une relation équilibrée avec les fournisseurs.

C'est dans cet esprit que France habitation a mis en place depuis bientôt 15 ans son processus achat autour d'un service dédié. Grace à un positionnement adapté dans l'organigramme, indépendant des directions opérationnelles ou fonctionnelles et rattaché directement à la direction générale, il assure un rôle transversal de sensibilisation à l'achat responsable.

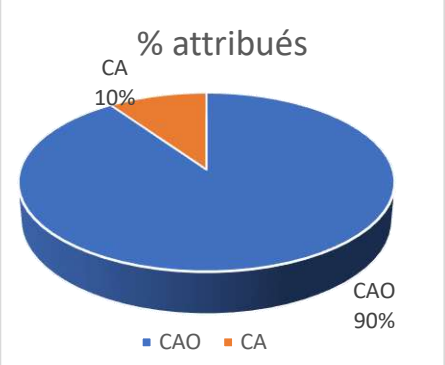
Le service garantit le respect des modalités règlementaires et la mise en œuvre administrative des appels d'offres, leur confidentialité, le respect de l'éthique, de l'équité et de la transparence vis-à-vis des fournisseurs, ainsi que l'obligation de documenter les décisions.

Une activité en constante progression

En 2018, 167 appels d'offres ont transité via la plate-forme Marchés Sécurisés permettant à 1 919 opérateurs économiques d'accéder aux consultations.

Les montants attribués ont atteint 114, 4 M€ en relation avec le calendrier des renouvellements de contrats pluriannuels d'exploitation.

Commission d'appels d'offres : 103,3 M€
Commission d'achats : 11,1 M€



Adapter l'organisation, les outils et le processus

La réforme du droit à la commande publique est entrée en vigueur au 1er avril 2016. Dans la continuité de cette réforme, et conformément aux nouvelles règles européennes, et depuis le lundi 1er octobre 2018, tous les acheteurs ont dorénavant l'obligation de dématérialiser les procédures de passation des marchés publics dont la valeur estimée du besoin est égale ou supérieure à 25 000 € HT et de déployer une démarche d'open data des données essentielles des marchés.

Ces évolutions avaient été anticipées par France Habitation qui a choisi de développer, depuis plusieurs années déjà, la mise en ligne et la réception des consultations par voie dématérialisée.

Ces outils numériques simplifient et facilitent l'accès aux marchés de France habitation. La solution logicielle « e-attestations » permet ainsi la vérification des attestations fiscales et sociales des fournisseurs titulaires et sous-traitants tous les 6 mois, jusqu'à la fin du contrat. Cet outil permet également le suivi automatisé pour faciliter l'accès aux entreprises, supprimer les échanges sous format papiers et sécuriser les procédures de consultation.

La remise des offres par voie dématérialisée atteint désormais 100 %.

Inspirer une démarche responsable auprès de nos fournisseurs

La performance de nos achats dépend très fortement de la qualité du travail réalisé, bien avant la mise en concurrence.

La réussite repose sur un travail collaboratif avec les parties prenantes internes et externes, en premier lieu desquels se trouvent nos locataires. Cette dynamique apparaît plus que jamais essentielle quand on sait que France Habitation achète à ses fournisseurs, pour ses investissements et les besoins de ses locataires, l'essentiel de la valeur économique qu'elle apporte.

Ce processus n'est possible qu'à la condition de fixer certaines étapes, parmi lesquelles l'insertion de clauses RSE au sein des contrats avec les fournisseurs, l'analyse de leur performance et leur accompagnement, dans une logique d'amélioration continue.

L'évaluation des fournisseurs est un aspect particulièrement important dans la maîtrise et du pilotage du processus achat. En 2018, ces évaluations ont porté sur 36 531 commandes ou marchés de travaux et 8 175 prestations d'entretien et de maintenance.

Pour parfaire ce processus, France habitation exige que chaque candidat lors des consultations réponde à un questionnaire décrivant leurs actions RSE réalisées au cours des 3 dernières années. Ces informations sont déterminantes dans la sélection de l'attributaire.

En 2018, 236 marchés, soit 93% des consultations lancées, ont été attribués avec un critère RSE.

➢ Le BIM : du travail séquentiel au mode collaboratif

Envisager le patrimoine comme un projet partagé dont la donnée « maître » est disponible, fiable et mise à jour en temps réel est une évolution majeure de nos modes de faire.

France Habitation, lauréate à plusieurs reprises d'appels à projets BIM, a livré en 2018 les résultats de son travail sur l'intégration automatique des données de la maquette dans NOMOS.

Les évolutions à venir portent sur l'analyse qualité en phase conception, la capacité à importer directement les données dans les outils de simulations financières et également de gestion locative…

Certaines données, comme les surfaces, étant par nature fiables dans la maquette, la possibilité de l'import automatique réduit le risque de ressaisie. Par ce biais, on va au-delà de la question de la saisie unique car la donnée étant fabriquée par l'outil lui-même, la saisie n'existe plus.

Toutes ces données ont vocation à intégrer le logiciel de partage de l'activité de maîtrise d'ouvrage ALIOP pour lequel l'action de France Habitation a été déterminante.

➢ La transformation numérique au service de la relation client

Le projet COLIBRI s'est poursuivi en 2018 avec le même objectif de Qualité de service.

Cette année encore le volume de contacts par le canal de l'espace client DECLIC a connu une croissance significative : 21 743 locataires présents avaient activé leurs comptes au 31/12/2018, soit une progression de près de 33 % en une année après une hausse de 21% en 2017.

C'est le signe de l'évolution des habitudes de nos locataires et de l'absolue nécessité d'adapter et de diversifier notre offre de services en direction des locataires.

DECLIC en 2018, c'est près de :

- 141 000 appels téléphoniques (134 644 en 2017)
- 49 845 courriers (46 966 en 2017)
- 20 732 e-mails (4 746 en 2017)
- 74 270 règlements par carte bancaire (61 108 en 2017), pour un montant annuel de 36 406 807 €, soit une progression de 22% en montant pour deux années consécutives.

Pour faire face à ces volumes, l'enjeu est désormais de disposer d'un outil de téléphonie performant et de suivi qui permet la traçabilité de l'ensemble des contacts. L'équipe projet COLIBRI reste mobilisée pour relever ce défi.

Notre objectif est de mettre à disposition du locataire son entier dossier locataire par l'intermédiaire de la plateforme Déclic et ainsi de lui offrir une information en temps réel sur les évènements de sa résidence

➢ Nomos, un outil pour mieux maîtriser le patrimoine.

Le système d'information NOMOS sur la gestion technique du patrimoine, développé par les équipes de France habitation, devient la référence dans le cadre de notre politique de rapprochement.

En 2018, les données des sociétés Sofilogis et l'Athégienne ont ainsi pu être intégrées dans le progiciel NOMOS, ce qui a très vite permis de disposer d'une vision globale du patrimoine sur le nouveau périmètre France habitation.

La mise en service d'un nouveau domaine fonctionnel a également permis de préparer, sans attendre, le budget du plan de travaux 2019 dans l'outil et de le transférer automatiquement dans IKOS pour permettre sa gestion comptable.

Grace à NOMOS les progiciels sont dorénavant interfacés.

Assurer le bien-vivre des habitants

➢ Vie locale et proximité

Conscient de l'importance du tissu associatif dans le dynamisme de la vie locale et la mise en place de solidarités de proximité, France habitation soutient à travers l'APES les initiatives qui participent au « vivre ensemble ».

Ainsi, des locaux situés en pied d'immeuble sont mis gracieusement à disposition des associations : les Locaux Collectifs Résidentiels. France habitation héberge dans les 283 LCR situés sur son patrimoine des structures locales qui agissent pour l'insertion sociale et professionnelle, l'enfance et la jeunesse, la culture, le sport ou la défense des intérêts des locataires.

➢ Avec l'APES, favoriser le lien social

L'APES, association d'ingénierie sociale du groupe Action Logement, nous accompagne depuis des décennies pour mettre en œuvre une politique de développement social et urbain. La collaboration s'élabore dans le cadre d'un contrat d'objectif annuel, qui traduit notre volonté d'agir pour le bien être des locataires, l'amélioration du cadre de vie et pour le développement harmonieux des quartiers.

L'APES, composée d'une équipe de 20 personnes, intervient ainsi aux côtés des équipes de France Habitation et des acteurs locaux sur les champs de l'amélioration du cadre de vie, de l'accompagnement social des locataires, de l'insertion sociale et économique, de la tranquillité, de la cohésion sociale, de la culture et de l'innovation.

Par l'action de l'APES et de ses collaborateurs, France Habitation démontre son attachement au développement des territoires en participant activement aux dispositifs locaux de la politique de la ville et en nouant un dialogue permanent avec l'ensemble des acteurs qui contribuent à la vitalité économique, sociale et culturelle de ces territoires.

Au total, 341 actions ont été menées sur le patrimoine de France Habitation par l'APES en 2018.

➢ En 2018 l'APES c'est :

- ✓ Dans 283 Locaux communs résidentiels animés, soutien aux structures locales engagées dans l'insertion sociale et professionnelle, l'enfance, la jeunesse, la culture, le sport ou la défense des intérêts des locataires.
- ✓ 23 chantiers éducatifs ou de prévention insertion pour mener à bien des travaux sur le patrimoine de France Habitation, travaux qui servent de levier à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.
- ✓ 17 démarches de concertation et de sensibilisation menées autour du thème de l'amélioration du cadre de vie (réhabilitation, résidentialisation, gestion urbaine de proximité ou tranquillité).
- ✓ 2 projets mémoire autour des chantiers de renouvellement urbain.
- ✓ Animation des 19 jardins partagés.
- ✓ 85 moments conviviaux

A Rueil-Malmaison, ouverture de la Ressourcerie « le Cercle » le 2 février 2018

Fraîchement implantée sur le patrimoine de France Habitation, la nouvelle Ressourcerie Le Cercle ouvre ses portes 2 jours par semaine. Une belle occasion de donner ce qui ne sert plus (vaisselle, bibelots, textiles, jouets, jeux vidéo, CD, DVD...) ou de venir acheter des objets triés, recyclés et revalorisés à tout petit prix !

Le Cercle, partenaire de l'APES pratique des prix solidaires, aide à réduire les déchets, recycle ce qui ne peut être restauré grâce à son réseau de partenaires dans les bonnes filières et crée des emplois locaux.

La Ressourcerie est devenue un véritable lieu ressource pour les locataires, les associations et la ville. Elle a organisé de nombreux évènements autour du réemploi (Repaire Café), du numérique, du coworking et de convivialité.

France Habitation, l'APES et la ressourcerie abordent le sujet de l'inclusion numérique. Une étude sur les usages numériques des locataires du quartier sera lancée en 2019.

Ce projet a reçu, en 2017, le soutien du Fonds pour l'Innovation Sociale sur deux ans.

Répondre à la demande de logements

➢ Prendre en compte la diversité et les besoins des demandeurs

Le déploiement de notre charte des attributions dans toutes ses dimensions (accès au logement, maintien dans les lieux, mobilité dans le parc et accompagnement dans le parcours de vie) et dans la durée (depuis 2105) donne tous ses effets.

Les législations successives ont confirmé les orientations prises par France habitation en matière d'accompagnement social par ces différents axes :

- Améliorer l'équité des attributions dans la gestion de la demande, l'instruction des dossiers et l'encadrement des décisions prises par les commissions d'Attribution Logements
- Faciliter l'accès des ménages à bas revenus dans les quartiers attractifs avec une redéfinition des publics prioritaires et la mise en œuvre d'objectifs pour chaque réservataire et l'implication des territoires par le biais des conférences intercommunales du logement.
- Favoriser la mobilité dans le parc

➢ Une activité soutenue pour les commissions Logement

L'activité des CAL qui se réunissent chaque semaine au sein des directions territoriale est montée en puissance sur l'exercice 2018 : elles ont examiné en moyenne, au cours de chaque séance, 26 dossiers.

Avec 4 228 attributions prononcées par nos cinq commissions d'attributions de logements soit une baisse de 5% par rapport à l'exercice précédent, nos résultats enregistrent un léger tassement lié essentiellement à un maintien du taux de rotation aux alentours de 6% et un léger recul du nombre de livraisons en 2018 par rapport à (1 041 livraisons et 107 acquisitions contre 1 589 logements livrés en 2017).

Le rythme hebdomadaire des commissions maintient la réactivité à un niveau soutenu afin de répondre aux attentes des demandeurs de logement.

Année	Dossiers examinés	Avis favorables	Avis défavorables	Rejets
2018	5 416	4 228	1 143	45
2017	5 449	4 018	1 177	58

➢ Un effort accru en faveur des publics prioritaires

L'accueil des publics prioritaires reste un objectif fort fixé par l'Etat avec 937 ménages logés relevant du dispositif DALO soit 22,1 % des attributions et une augmentation de 5,1 points en comparaison de 2017. Pour permettre cette progression, les équipes de France habitation agissant sur les politiques d'attribution et d'accompagnement social ont travaillé sur plusieurs axes :

- La mise en place des protocoles « Accompagnement Vers et Dans le Logement » (AVDL) entre les différentes parties (Etat, associations d'insertion en charge de l'accompagnement AVDL et bailleurs) a permis de tisser les partenariats et accroître de façon significative l'accueil des publics prioritaires.
- Le travail effectué en partenariat avec l'AFFIL sur une grille d'évaluation commune, qui permet aux équipes des associations d'insertion et nos conseillères sociales de partager un langage commun pour appréhender les situations de grande précarité et les apprécier de la même façon. Cette méthode contribue à trouver ensemble des solutions d'accueil adaptées à chacun.

➢ Permettre l'accès au logement aux plus fragiles

Depuis des années France Habitation s'est mobilisé pour permettre l'accès au logement dans les meilleures conditions aux candidats en situation précaire.

En 2018, 69,5% des entrants disposent de ressources inférieures à 60% des plafonds réglementant l'accès au logement HLM contre 67,3 % en 2017. Une large progression de l'accueil des familles ayant des ressources inférieures à 40% des plafonds (49,1% en 2018 contre 44,2% en 2017) est également à noter.

Nos conseillères sociales accompagnent ce travail d'attribution afin de mobiliser les aides nécessaires et ainsi faciliter l'accès aux logements des candidats : en 2018, 234 ménages (contre 164 en 2017 soit une progression de 43% en une année) ont ainsi été rencontrés, et concerne désormais près de 5 % des attributions. Elle se sont aussi mobilisées pour mettre en place des FLS accès auprès de 237 familles, contre 214 en 2017. De même, 706 ménages, contre 625 relevant des accords collectifs départementaux ont été accueillis dans nos résidences. Ce type de dossier représente 16,7 % des attributions

Au total, les attributions au bénéfice de candidats en situation de précarité ou de premier logement représentent 38,2% (35,7 % en 2017).

➢ Faire face à une faible mobilité locative

La faible mobilité locative des ménages s'observe particulièrement en Ile de France, et met à mal l'objectif de mixité des peuplements et le rôle de transition que le logement social pouvait encore assurer il y a quelques années. En dédiant des ressources humaines spécifiques à sa démarche mobilité, France habitation s'est fixé pour objectif principal de permettre aux locataires concernés par une situation de sous-occupation de trouver un logement adapté à la composition de leur ménage.

Ainsi, avec l'appui des réservataires, nous avons pu réaliser 218 échanges au profit de nos locataires. Ce chiffre représente près de 5,5% de nos attributions.

France habitation adhère au dispositif « Echanger pour Habiter »

Cette bourse d'échange de logements sociaux ouvre la possibilité aux demandeurs, titulaire d'un bail avec l'un des 12 bailleurs adhérents de la plateforme, d'accéder directement à de nouvelles offres de logement. En s'inscrivant sur le site echangerhabiter.fr, le locataire devient acteur de son parcours résidentiel.

Ce dispositif expérimental ne concerne pour l'heure que les locataires sur la Ville de Paris mais a vocation à s'entendre en 2019 sur l'Ile de France.

Par ailleurs, l'activité des équipes de la Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale a permis d'effectuer 175 relogements en 2018 (97 de 2017). Cet exercice a permis de boucler le relogement de Nanterre la Boule, bâtiment M (90 logements) de Carrières sur seine et de poursuivre, sur un bon rythme, le relogement de Gennevilliers, rue Bren.

PRESERVER LE CAPITAL HUMAIN, PREPARER LE CHANGEMENT

Adapter les compétences aux nouveaux enjeux, à accompagner le changement, faciliter la mobilité interne, garantir l'employabilité du personnel, autant d'axes qui peuvent caractériser l'année 2018.

Le rapprochement avec 5 autres filiales d'Action logement a exigé une mobilisation totale des équipes au cœur du projet POLARIS.

Le projet Polaris : fil rouge de l'année 2018

Le projet Polaris s'est organisé en deux étapes :

- la fusion absorption de L'Athégienne et de Sofilogis au 30 septembre 2018 (phase I) ;
- la préparation du second rapprochement, avec Domaxis et Sogemac Habitat, planifié au 30 septembre 2019 (phase II).

Différents chantiers RH ont découlé de ce projet en matière de dialogue social, de réflexion sur l'organisation et de pré-positionnement de l'ensemble des collaborateurs sur l'organisation cible.

A l'issue de cette deuxième phase, émergera SEQENS, un nouvel opérateur majeur du logement social en Ile-de-France.

➢ Un projet mené en concertation avec les institutions représentatives du personnel

Dès le mois de février 2018, les partenaires sociaux ont été associés au projet, à travers un processus d'informations consultations en continu.

Sur l'année 2018, 12 avis au total (du CHSCT puis du Comité d'entreprise) ont été recueillis, chaque fois favorables, et portant sur des sujets aussi variés que la fusion absorption de L'Athégienne ou de Sofilogis par France Habitation, les critères de choix du futur Siège de SEQENS, les conséquences économiques et sociales de la fusion, la mise en place d'outils communs, ou encore les grands principes d'aménagement des futurs locaux.

Ce dialogue social nourri et inscrit dans la durée a permis d'associer les instances représentatives du personnel aux différentes étapes d'un projet qui s'est largement construit « au fil du temps » et à un rythme soutenu.

La première étape du projet – l'absorption des sociétés Sofilogis et Athégienne – n'a pas induit d'évolution majeure dans l'organisation de France Habitation : les salariés de Sofilogis ont été intégrés dans les équipes en place tant au Siège qu'en directions territoriales en fonction de leurs compétences, des besoins des services et des aspirations des salariés concernés. Quant aux salariés de l'Athégienne, ils ont été pour l'essentiel maintenus à Athis-Mons au sein d'une nouvelle Direction territoriale, en préfiguration d'une future implantation de SEQENS.

➢ Transmettre la culture d'entreprise

Cette première étape de la fusion, aux impacts organisationnels limités, a néanmoins nécessité d'accompagner les collaborateurs des structures absorbées vers leur nouvel environnement de travail pour faciliter la prise de connaissance de nouvelles façons de travailler, des processus métier, ainsi que des nouveaux outils informatiques.

Des réunions d'information, des sessions de formation et des accompagnements en situation par des experts métiers de France Habitation ont été organisés sur le second semestre pour préparer cette intégration dans les meilleures conditions.

➢ Le dialogue social inter-sociétés

Toujours en matière de relations sociales, le parti a été pris de créer les conditions d'un collectif de travail inter-sociétés le plus en amont possible de la phase II du projet.

C'est ainsi que les représentants du personnel des 3 sociétés – France Habitation, Domaxis et Sogemac Habitat – ont été réunis dès juillet pour poser les bases d'un dialogue social inter-société. Cela s'est traduit par la signature par l'ensemble des organisations syndicales représentatives et les Directions générales des trois sociétés d'un premier accord dit « de méthode » lequel présente deux volets :

- Un calendrier des informations-consultations sur le projet Polaris (organisation du futur ensemble, conséquences du projet de fusion, accompagnement des collaborateurs, localisation du futur Siège et des implantations territoriales, aménagement des lieux de travail…).
- Le lancement de la négociation inter-sociétés d'accords d'entreprise de substitution par anticipation, lequel manifeste la volonté partagée par les Directions générales des trois entités et par les partenaires sociaux, d'aboutir, si possible avant la fusion au 30 septembre 2019, à des accords d'entreprise harmonisés et applicables à l'ensemble des salariés de la future entité.

Ces accords constitueraient un Pacte social fédérateur, facteur de cohésion et de sentiment d'appartenance pour les salariés réunis au sein de SEQENS.

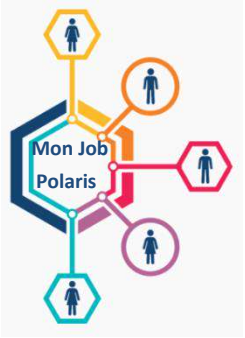
Dans cette logique, des travaux préparatoires aux négociations futures ont été engagés à l'automne 2018 sur la gestion des temps, l'épargne salariale et les périphériques de rémunération, la protection sociale et le dialogue social. D'autres thématiques feront l'objet d'ateliers au premier semestre 2019.

Une place pour chacun

Un autre axe de travail important sur ce projet a été de préparer le « pré-positionnement » de l'ensemble des collaborateurs administratifs de la future entité, soit plus de 750 personnes, sur les futurs organigrammes de Seqens.

Dès le mois d'octobre, la cellule « MonJobPolaris » composée des DRH des trois sociétés et de chargées de recrutement s'est organisée pour identifier un poste de l'organisation Seqens pour chaque collaborateur.

Ce travail itératif et conduit en concertation avec les Directeurs préfigurateurs de Seqens a permis d'adresser à chacun, fin décembre, un courrier de pré-positionnement lui permettant de se projeter dans le futur ensemble Seqens.



La poursuite d'un dialogue social constructif

Parallèlement au projet Polaris, les partenaires sociaux ont conduit des négociations sur deux sujets majeurs : l'intéressement et la qualité de vie au travail.

➢ Une évolution nécessaire de notre intéressement

La Loi de Finance pour 2018 a institué la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) accompagnée d'un dispositif de péréquation et de modulation de son impact, ainsi qu'une hausse de la TVA et des cotisations CGLLS. Ces diverses mesures financières et fiscales ont eu des conséquences directes sur l'autofinancement de France Habitation, le divisant des deux tiers en 2018 en regard de celui enregistré en 2017.

Dans ce contexte, il était nécessaire de réviser les indicateurs retenus pour le calcul de l'intéressement et d'y intégrer les plus-values issues de la vente de logements. A l'autofinancement net corrigé se substitue donc la notion de « ressources internes » corrigées qui intègre désormais les marges dégagées sur les ventes de patrimoine, dans le cadre d'un nouvel accord d'intéressement signé le 20 juin 2018 par la Direction générale et l'ensemble des organisation syndicales représentatives.

Négociation sur la qualité au travail

Enfin, des négociations ont été engagées sur la qualité de vie au travail donnant lieu à nombre de propositions. Le projet d'accord, très riche, devrait servir de base pour le futur accord Seqens sur le même sujet, dans le cadre du futur Pacte social.

Formation : développer les compétences au service du logement social

A l'instar de l'année 2017, 3,9% de la masse salariale ont été consacrés à la formation, et de fait au développement des compétences. Ces actions ont concerné différentes dimensions du quotidien des collaborateurs à l'image des 303 personnels d'immeuble, formés à Outlook et initiés au Pack Office dans une logique de modernisation des outils informatiques.

Des stages spécifiques ont également été mis en œuvre en appui du plan Propreté afin de favoriser la bonne appropriation des techniques de nettoyage par pré-imprégnation. Ils se poursuivent en 2019 pour l'ensemble des équipes de proximité.

Par ailleurs, des formations ont été déployées en intra auprès du personnel administratif en lien avec les expertises métiers portant sur la Loi égalité et citoyenneté, l'organisation juridique des ensembles immobiliers et ses impacts (copropriétés), la sécurité sur les chantiers (SPS), les évolutions législatives et réglementaires concernant les règles d'attribution des logement sociaux.

La formation « Conjuguer bien-être et performance de l'équipe » s'est adressée aux quelque quarante managers de proximité de l'entreprise, dans le droit fil des actions de formation menées en 2016 et 2017 sur la prévention des risques psycho-sociaux (RPS). Son objectif était double : doter ces responsables d'équipe d'outils de management adaptés à leurs problématiques terrain, tout en les sensibilisant aux RPS et à leurs signes avant-coureurs.

VODECLIC : une solution de formation en ligne

Dans le but de favoriser le développement du e-learning, en complément des formations présentielles, une plateforme de formations bureautiques et numériques en ligne a été mise en place en 2018.

Elle est accessible au personnel administratif avec pour objectif de permettre à chacun de se former de manière autonome et en situation à la bureautique et aux autres outils numériques.

Dans le cadre des fusions avec L'Athégienne et Sofilogis, le service formation a appuyé la Direction des systèmes informatiques pour la conception de parcours dédiés à l'accompagnement de ce personnel intégré. Il s'agissait de faciliter l'intégration autant du personnel administratif que du personnel d'immeuble, et de leur donner les moyens d'assurer une transition fluide par la maîtrise des outils informatiques. Ce parcours de formation a été complété par un stage sur les états des lieux pour les gardiens.

Ancrer la politique sociale, obtenir des résultats tangibles

➢ L'emploi des travailleurs en situation de handicap

Pour la troisième année consécutive, le taux d'emploi de personnes en situation de handicap a dépassé les 6%, ce qui situe France Habitation au-delà des obligations légales. Ce résultat encourageant est avant tout le fruit de la relation de confiance que les équipes RH nouent et entretiennent avec les salariés concernés pour les amener à parler librement de leur handicap. Dans cette logique, la recherche de solutions pour le maintien dans l'emploi des personnes ayant des problématiques de santé, est systématique et menée en concertation avec la médecine du travail et le SAMETH.

Ainsi en 2018, plusieurs reclassements réussis sont à noter : l'accompagnement pour le retour au travail de salariés à la suite d'une longue absence (3 ans) avec adaptation au poste (un employé d'immeuble et un gardien d'immeuble) et deux reclassements avant inaptitude au poste avec une promotion à la clé pour un manager de proximité devenu Chargé de mission et un gardien devenu Conseiller clientèle.

Le traitement de cette seconde situation a permis la mise en place d'une passerelle entre le métier de gardien et celui de conseiller clientèle, avec la possibilité d'une demi-journée de découverte du métier au sein du Service relation client.

➢ La santé et la sécurité : une priorité

France Habitation a mis en place un dispositif au soutien des salariés mi-2017. Il contribue à accompagner efficacement les salariés confrontés à des situations de stress, de mal-être au travail, d'épuisement professionnel, de violence. Cette aide est apportée par un cabinet extérieur spécialisé dans l'assistance psychologique qui assure cette mission dans une totale confidentialité.

➢ Bilan du soutien psychologique en 2018

	2017 (à compter de juin)	**2018**
Agressions	11	16
Difficultés professionnelles (santé)	0	3
Difficultés professionnelles (RPS)	*1	1
Difficultés professionnelles (Témoin suicide)	0	1
Décès	0	*2
Difficulté sphère privée	3	5
Total	**15**	**28**

* accompagnement de toutes les personnes d'un service

➢ La communication RH : attirer des talents et fidéliser

Pour favoriser la prise de conscience de la rémunération globale et souligner la part contributive de l'entreprise, la Direction des Ressources Humaines a conçu et réalisé pour la première fois un document annuel personnalisé : le Bilan Social Individuel (BSI).

Le Bulletin de Situation Individuelle (BSI)

Le BSI est un document strictement confidentiel fournit à chacun des informations précises en matière de rétributions (rémunérations, avantages en nature, intéressement, protection sociale et mutuelle, etc.), de formations et d'informations diverses concernant le salarié (congé/RTT/CET, 1% logement, titre restaurant, etc.).

Si la première fonction du BSI est de permettre au salarié de synthétiser tous ces éléments de manière visuelle et innovante, il constitue également un bon vecteur de la stratégie et de la politique RH de l'entreprise.

Dans la continuité de la campagne de communication employeur lancée en décembre 2017, France Habitation a ouvert en février 2018 un nouveau site de recrutement accessible depuis la page d'accueil du site institutionnel France Habitation.

Ce site « France Habitation recrute » véhicule une image moderne et qui se veut attractive à l'heure où le plein emploi concerne nombre de métiers en Ile-de-France. Dans ce contexte, il est essentiel pour France Habitation de travailler son image d'employeur et de valoriser la diversité et la richesse des métiers des bailleurs sociaux.

Cette politique de marque employeur porte ses fruits, notamment par un nombre toujours croissant de recrutement. Poussée par un redimensionnement de la Direction de la maîtrise d'ouvrage et l'augmentation de logement neufs, France Habitation est en croissance et se place parmi les bailleurs les plus actifs sur le marché francilien de l'emploi, en proposant un nombre important de postes à pourvoir dans des domaines variés : gardiens, personnel administratif de mise à l'habitation et de gestion locative.

Enfin, conformément à ses engagements d'insertion et de réinsertion professionnelle, France Habitation est partenaire de l'APES dans la réouverture en 2018 d'une école de formation au métier de gardien, qu'elle accueille en outre, dans ses murs à Pantin.

AMELIORER LA DYNAMIQUE DES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

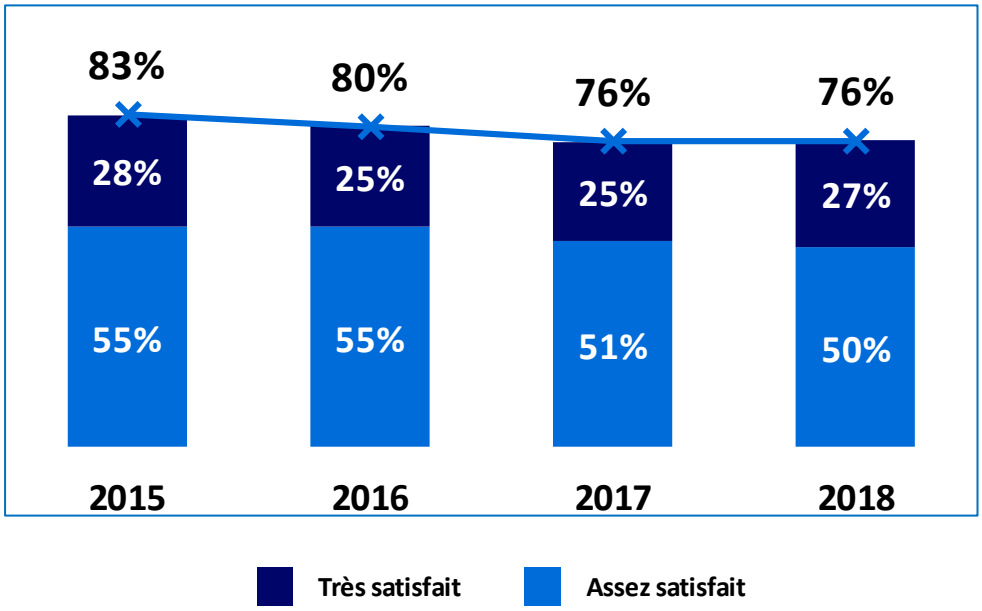
Qualité de service : une stabilisation de nos résultats

La réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des locataires est un outil indispensable pour mesurer la pertinence de nos prestations et identifier les actions à mener dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service.

Le choix du rythme annuel est également un gage de réactivité dans la mise en œuvre de dispositions correctives et d'aménagement de nos pratiques. Cette consultation, toujours très attendue par les équipes, est devenue au fil des ans un marqueur fort de notre activité.

L'enquête 2018, réalisée en juin avec l'aide de notre partenaire AVISO, ne déroge pas à cette règle. Menée sur un panel plus large, 2 000 locataires, autour d'un questionnaire téléphonique de 8 minutes, portant sur 8 thèmes et 63 questions, il apparait, au travers de cette nouvelle enquête, que nos chiffres se stabilisent et enrayent le mouvement de baisse que nous avions pu constater par le passé.

Evaluation globale : Évolution depuis 2015



Il s'agit donc de résultats plutôt encourageants qui laissent toutefois entrevoir une marge de progression sur certains postes, les plus sensibles étant la qualité du logement et la relation locataires.

La mesure de la satisfaction porte également sur les clients entrants dans des logement neufs.

L'enquête réalisée 2018 constitue un record pour France Habitation, avec 92,7% de satisfaction chez les locataires ayant emménagé dans du neuf en 2018.

Cette évaluation est une démonstration de notre engagement à livrer des immeubles de qualité et des prestations, à la hauteur des ambitions que nous affichons.

Assurer la concertation et développer les échanges

Les cinq Conseils de Concertation Locative (CCL) instaurés territorialement et au niveau de l'ensemble du patrimoine ont tenu 10 réunions en 2017, trois au niveau du patrimoine et 7 dans les Directions Territoriales.

Les thèmes abordés au cours de l'année ont porté sur :

- Le bilan des attributions 2017 et le bilan du traitement social de l'impayé 2017
- Le bilan de la CUS 1
- Le Plan de travaux 2018
- Les résultats de l'enquête de satisfaction 2018
- Le point sur l'application de la Réduction de Loyer de Solidarité
- La présentation du projet de rapprochement POLARIS
- La préparation des élections des locataires au Conseil d'Administration

Le dialogue avec les amicales de locataires est maintenu à un niveau constant : 188 réunions ont eu lieu : les sujets de prédilections sont les régularisations de charges (qui sont moins nombreuses, compte tenu de la dématérialisation des dossiers de charges) mais surtout la gestion de proximité.

SEQENS EN PERSPECTIVE

« Se réunir est un début, travailler ensemble est la réussite »

Participer à l'amélioration du logement des salariés est un objectif fort pour Action Logement Immobilier. Notre région connaît une crise durable du logement, l'accès au logement est de plus en plus difficile pour les jeunes et les familles modestes, et les prix sont en hausse continue depuis le début des années 2000, augmentant deux fois plus vite que les revenus des franciliens.

Le rapprochement de France Habitation avec Domaxis, Sogemac, Sofilogis l'Athégienne et Pax-Progrès Pallas va nous permettre de constituer un nouvel acteur d'Action Logement dédié à l'Ile-de-France et relever le défi.

En réunissant nos forces pour travailler ensemble nous pourrons atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés : offrir le meilleur service à nos 100 000 ménages locataires, produire 4 000 logements par an et mener un programme ambitieux de rénovation de notre patrimoine afin de réduire encore notre impact sur l'environnement.

Se rassembler, c'est aussi se donner les moyens de développer des synergies et ainsi, de mieux répondre aux besoins de nos partenaires, apporter aux élus franciliens une expertise et un service adapté aux besoins et spécificités des territoires franciliens et de leurs habitants.

Chaque collaborateur apportera son histoire, son savoir-faire, sa culture afin de bâtir, à l'aide d'outils communs, une organisation performante, de nouvelles pratiques fondées sur l'écoute, le service et la proximité.

Nos talents et compétences reconnus, la qualité de gestion de nos immeubles ancrés sur les territoires, nos objectifs ambitieux de croissance, sont autant d'atouts pour construire ensemble SEQENS, un grand acteur de la cohésion sociale en Île-de-France.

****

ANNEXES

ANNEXE 1 DPEF

Risque	Gestion du risque	Indicateurs clés de performance
Risque lié à la mauvaise qualité de services rendus aux locataires	Répondre aux attentes des clients exprimées sur la prise en charge des troubles de voisinage - **p 44** Adapter l'offre de services à destination des clients en utilisant les technologies internet - **p 43** Former les collaborateurs et s'assurer de l'efficacité de la formation des collaborateurs - **p 50-51**	Voir annexe 2
Risque lié à la consommation d'eau et à la gestion de l'eau	Développer des éco gestes pour les locataires/Mettre en œuvre une communication dédiée aux nouvelles techniques de nettoyage et d'entretien des espaces verts - **p 33-34** Remobiliser l'entreprise autour du plan propreté Développer les éco gestes pour les salariés	Voir annexe 2
Risque lié au respect mutuel des obligations contractuelles	Développer une plus grande coopération avec les entreprises partenaires Mettre en place une plateforme collaborative avec les fournisseurs afin de mieux partager l'information Renforcer les procédures de contrôles des entreprises sous contrat	Délais de règlement des fournisseurs - **p 39** Le BIM : du travail séquentiel au mode collaboratif - **p 42**
Risque lié à la santé et la sécurité du personnel (risques psychosociaux,...)	Formation prévention des risques psycho-sociaux - **p 51** Santé et la sécurité - Soutien psychologique - **p 52**	Voir annexe 2
Risque lié au manque de prise en compte des attentes des parties prenantes (élus, fournisseurs, partenaires,...)	Adapter l'offre de logements et services pour répondre aux besoins des territoires - **p 21/22** Contribuer à la préservation de l'environnement - **p 31 à 34** Contribuer au bien vivre ensemble des habitants - **p 44** Renforcer la satisfaction des locataires - **p 45 à 47**	Voir annexe 2 Tx de satisfaction : 76%
Risque lié à la gouvernance et à l'organisation interne	Améliorer la gouvernance et la communication de l'entreprise - **p 14 à 16 et p 47 à 49**	
Risque lié à la consommation d'énergie et au mauvais classement énergétique	Développer les éco gestes pour les locataires - **p 32** Améliorer la performance bioclimatique de nos bâtiments neufs et anciens - **p 27-28** Renforcer les cahiers des charges des prescriptions techniques - **p 42**	Voir annexe 2
Risque lié à la perte des moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise	Améliorer le taux d'occupation des logements - **p 46** Renforcer les cahiers des charges des prescriptions techniques - **p 26-32** Développer la vente du patrimoine - **p 23** Améliorer le recouvrement des loyers et le traitement de régularisation des charges - **p 40**	Tx de vacance : 4,7% Nbre Logements vendus : 356 Taux de recouvrement : 98,6%
Risque lié à la sécurité des habitants (Défaut du bâti ou des équipements, vandalisme, agression, qualité environnementale...)	Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans la sélection des produits, services, fournisseurs, prestataires - **p 24-26-31-34**	
Risque lié à la non intégration de critères sociaux et environnementaux dans la sélection des produits, services, fournisseurs, prestataires	Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans la sélection des produits, services, fournisseurs, prestataires - **p 26-31-42**	
Risque liés à la non-conformité du logement en termes d'usage, de spécifications techniques, de conformité réglementaire et de planification	Améliorer les livraisons de logements (délai, réserves)- **p 54** Renforcer les cahiers des charges des prescriptions techniques neuf, réhabilitation, espaces extérieurs, entretien - **p 27-28-29**	Taus de satisfaction locataires de logements neufs : 92,7%

ANNEXE 2 DPEF (1/2)

Indicateur(s) qualitatif (s)	Indicateur(s) quantitatif (s)	Définition exacte de l'indicateur et de tous les termes	Mode de calcul de l'indicateur	Valeur au 31/12/2017	Valeur au 31/12/2018	Commentaire DPEF 2018
	% de collaborateurs formés à la gestion des conflits	% de collaborateurs formés à la gestion des conflits	Part de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation à la gestion des conflits dans les populations gardien, manager de proximité	**76,71%**	**66,67%**	effectifs au 31/12/2018 : 387 gradiens au 31/12/2018 45 Managers de Proximités au 31/12/2018
	Taux de gravité des accidents du travail avec arrêts	Fréquence des accidents du travail avec arrêts	Nombre de journées d'arrêt de travail (yc rechutes) dans l'année N suite à un accident du travail avec arrêt *1.000 / Nombre théorique d'heures travaillées sur l'année N pour la catégorie PIM	**3,57**	**3,99**	éléments 2018 : Nb journées Acc. travail avec arret PIM : 2 741 Heures travaillées PIM : 686 166,5 heures
	Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêts	Fréquence des accidents du travail avec arrêts	Nombre d'accident du travail avec arrêt durant l'année N *1.000.000 / Nombre théorique d'heures travaillées sur l'année N pour la catégorie PIM	**43,02**	**43,72**	éléments 2018 : Nombre d'accidents : 30 Heures travaillées PIM : 686 166,5 heures
	Montant des ventes		Montant des ventes de logements, commerces etc… réalisées en N		**45651**	
	Autofinancement	% autofinancement courant / loyers (hors SLS)	% autofinancement courant / loyers (hors SLS)		**0,106**	
	Consommations individuelles d'eau annuelles par locataire	Consommations individuelles d'eau annuelles par locataire	Total des consommations individuelles N-1/Nombre de clients présents au 31/12/N -1	**ECS: 53,44 M3** **EFR: 87,05 M3**	**ECS: 34,40 M3** **EFR: 76,89 M3**	Sur les 821 groupes au 31-12-2018 (FH + ex SFL et ex ATH inclus), 566 sont equipés de compteurs (EF et / ou EC) soit 68,94% du patrimoine.Tous les groupes nouvellement livrés sont systématiquement équipés de compteurs d'Eau froide et d'Eau chaude si la distribution de l'eau chaude sanitaire est collective. Lors des réhabiliations, la pose de compteurs est systématique. Il est impossible de comptabiliser les logements équipés de compteurs d'eau individuels gérés directement par les concessionnaires car ils ne sont pas intégés dans notre base de données. Les chiffres 2018 ne sont pas encore disponibles à ce jour, la relève est en cours. Le calcul a donc été fait sur la base des relevés de 2017 traités et regularisés sur le nombre de logements (UG) équipés de compteurs sur les groupes France Habitation d'origine UNIQUEMENT car l'Intégration des données des groupes ex SFL et ATH rend la requete de suivi peu fiable. 383982 logements sont équipés de compteurs EF et 21 811 de compteurs EC ; il s'agit de compteurs divisionnaires posés, relevés et gérés par FH via un prestataire sous contrat.
	Nombre et part des logements performants (catégorie ABC)	Nombre et part des logements performants (catégorie ABC)	Nombre et part des logements performants (catégorie ABC)	**239 lgts A (0,5%)** **3724 lgts B (8,4%)** **12620 lgts C (28,4 %)**	**283 lgts A (0,6%)** **6580 lgts B (13,1%)** **13848 lgts C (27,5 %)**	Campagnes de DPE effectuées en 2017 pour FH et 2018 pour SFL. Périmètre New FH de 50290 logements composé de : - Ex-ATH : 3470 logements - Old-FH : 43056 logements - Ex-SFL : 3764 logements
	Moyenne des consommations énergétiques estimées sur les DPE	Moyenne des consommations énergétiques estimées sur les DPE	Moyenne des consommations énergétiques estimées sur les DPE	**178**	**174 kWhep/m2/an**	Valeurs moyennes par entité d'origine : - Ex-ATH : 226 kWhep/m2/an - Old-FH : 171 kWhep/m2/an - Ex-SFL : 170 kWhep/m2/an
	Bilan carbone CONSTRUCTION Tx d'émission de GES		m² SHON * facteur conversion (tonnes CO2 / m²)	**28 321**	**41 686**	
	Bilan Carbone EXPLOITATION DPE	Nombre et part des logements par étiquette et etiquette moyenne	Nombre et part des logements par étiquette et etiquette moyenne	**728 lgts A (1,6%)** **2699 lgts B (6,1%)** **8415 lgts C (19,0%)** **12254 lgts D (27,6%)** **16996 lgts E (38,3%)** **3201 lgts (7,2%)** **66 lgts (0,1%)** **Etiquette moyenne : 33 kg eq CO2/m².an (D)**	**669 lgts A (1,3%)** **3107 lgts B (6,2%)** **10612 lgts C (21,1%)** **14210 lgts D (28,3%)** **16339 lgts E (32,5%)** **1537 lgts (3,1%)** **154 lgts (0,3%)** **Etiquette moyenne : 30 kg eq CO2/m².an (D)**	Nombre d'étiquettes connues : 46628 Nombre d'étiquette inconnues : 3662 (principalement de l'Ex-ATH)

ANNEXE 2 DPEF (1/2)

Indicateur(s) qualitatif (s)	Indicateur(s) quantitatif (s)	Définition exacte de l'indicateur et de tous les termes	Mode de calcul de l'indicateur	Valeur au 31/12/2017	Valeur au 31/12/2018	Commentaire DPEF 2018
	% de logements sans réserve dans les 2 mois suivant la réception				**32%**	Indicateur qualité
Politique de transition énergétique sur le parc existant			Commentaire			
Politique chantiers propres (opérations neuves)			Commentaire	**voir ci-contre**	**commentaire**	En phase développement, une analyse environnementale et historique de la parcelle est menée afin d'identifier la vulnérabilité du site.Les études techniques et investigations menées systèmatiquement en conception sur les emprises foncières objet d'une future construction permettent d'encadrer toute pollution (rapport géotechniques, hydrogéologie, pollution). La charte chantier propre éditée pour chacun des projets traite de ces sujets et permet d'en gérer les impacts et mesures conservatoires. Sa mise en oeuvre est contrôlée par l'AEMO, l'encadrement du chantier,
	Nombre annuel d'emplois soutenus par l'investissement	Nombre annuel d'emplois soutenus par l'investissement	Montant global annuel des investissements (Constructions neuves + Réhab / Résid + Plan de travaux facturés au 31/12/N) (en millions d'euros)*10	3224	**3481**	
	Part des clients satisfaits	Taux de satisfaction des clients présents	Nombre de locataires satisfaits ou très satisfaits sur un panel de 1200 enquêtes	0,76	**0,744**	
	Nombre d'évaluations des fournisseurs	Nombre d'évaluations des fournisseurs	Nombre de commandes de travaux évaluées /Nombre de commande soldées sur l'année N Nombre de commandes de travaux exécutées et évaluées/ Nb commandes de travaux exécutées	0,973	**0,984**	35 628 évaluations ont été réalisées sur 36 191 commandes exécutées
	Délai de règlement des fournisseurs	Délai de règlement des fournisseurs	Commentaire	30 jours à reception de la facture		
	Logements spécifiques par typologie	Logements spécifiques par typologie	Nombre de logements spécifiques en exploitation par typologie/Nombre de logements spécifiques au 31 décembre N		**RPE : 43%** **FJT : 7%** **EHPA-EHPAD : 41%** **RPH: 2%** **Autres: 6%**	

Note additionnelle :

Compte tenu de la nature des activités de France habitation, nous considérons que les thèmes « respect des droits de l'homme », « lutte contre la corruption », « gaspillage alimentaire », « accords collectifs et leurs impacts », ne constituent pas des risques RSE principaux et ne justifient pas un développement dans le présent rapport de gestion.

Compte tenu de la publication tardive des lois (23 et 30 octobre 2018), France habitation n'a pas été en mesure d'intégrer les thèmes suivants : « lutte contre l'évasion fiscale », « lutte contre la précarité alimentaire », « respect du bien-être animal », « alimentation responsable, équitable et durable », à notre analyse de risques RSE et de traiter ces sujets ; ces thèmes, dès lors qu'ils auront été qualifiés de risques principaux, seront traités lors du prochain exercice.

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LA DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

France Habitation

Exercice clos le 31 décembre 2018

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1050 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après l'« entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;

SAS à capital variable
449 142 348 R.C.S. Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité.
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale.
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2eme alinéa du III de l'article L. 225-102-1.
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance.
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105.
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques.
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité.
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés.
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.

- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 :

  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives.

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre décembre 2018 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention d'environ quatre semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment les directions financière, des achats, de la maitrise d'ouvrage et du patrimoine.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris-La Défense, le 20 mai 2019

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Philippe Aubain
Associé développement durable

Jean-François Bélorgey
Associé