




**Mon quartier
se met au vert**

Rapport d'activité 2009


Groupe Valophis



Choisy le Roi, Villa Marguerite

Le Groupe Valophis

Le Groupe Valophis comprend 4 organismes HLM. Il est présent dans toute l'Île de France, principalement dans le Val de Marne. Le Groupe Valophis intervient sur tous les métiers du logement social : gestion, renouvellement urbain, aménagement, construction en locatif social et en accession à la propriété sécurisée.

Il est composé de :

Valophis Habitat, Office Public de l'Habitat du Val de Marne, est le premier opérateur de logement social du département. Il intervient en aménagement et rénovation urbaine, maîtrise d'ouvrage locative et gestion locative principalement dans le Val de Marne. Valophis Habitat détient directement ou indirectement la majorité du capital des autres entités du Groupe Valophis. En Île de France, Valophis Habitat assure, par mandat, la gestion locative du patrimoine de Valophis Sarepa et de Valophis La Chaumière de l'Île de France.



Valophis Sarepa, SA d'Hlm de la Région Parisienne, porte l'activité locative sociale du Groupe Valophis dans l'Essonne et les Yvelines.



Valophis La Chaumière de l'Île de France, SA Coopérative de production d'Hlm, porte l'activité locative sociale du Groupe Valophis dans les Hauts de Seine, en Seine et Marne, Seine Saint Denis et Val d'Oise.



Expansiel Groupe Valophis, est un groupement d'intérêt économique (Gie). Il réalise l'ensemble des activités d'aménagement, de construction locative et en accession à la propriété du Groupe Valophis.



Expansiel Promotion Groupe Valophis, SA Coopérative de production d'Hlm, couvre l'activité de construction et de commercialisation de logements en accession à la propriété sécurisée et en location accession, dans toute l'Île de France.



Les instances de Valophis Habitat

Le Conseil d'Administration présidé par Jean-Jacques Bridey, est composé de :

6 conseillers généraux
représentants du Département

Jean-Jacques Bridey

Maire de Fresnes

Vice-président du Conseil Général du Val-de-Marne

Daniel DAVISSE

Maire de Choisy-le-Roi

Vice-Président du Conseil Général du Val-de-Marne

Maurice Ouzoulias

Conseiller Général du Val-de-Marne

Simonne Abraham-Thisse

Conseillère Générale du Val-de-Marne

Christine Janodet

Maire d'Orly

Conseillère Générale du Val-de-Marne

Jean-Marie Bretillon

Maire de Charenton-le-Pont

Conseiller Général du Val-de-Marne

9 personnalités qualifiées désignées
par le Conseil Général du Val-de-Marne

Alain Audoubert

Maire de Vitry-sur-Seine

Patrick Douet

Maire de Bonneuil-sur-Marne

Alexandre Mineo

Conseiller municipal de Chennevières-sur-Marne

Jean-Claude Boucherat

Président du CESR IDF

Jean-Noël Herman

Ingénieur Général honoraire des Ponts et Chaussées

Paul-Louis Marty

Ancien Délégué Général de l'USH

Jean-Pierre Nourrisson

Directeur Général de la Sadev 94

Francis Rol-Tanguy

Directeur Général de l'Atelier Parisien d'Urbanisme

Jean-Louis Vignot

Ancien Directeur Départemental de l'action sanitaire et sociale du Val-de-Marne

1 membre désigné par le Conseil d'administration
de la Caisse d'Allocations Familiales

Marie-Christine Marsadié

Présidente de la CAF 94

1 membre désignés par l'Union départementale
des associations familiales

Jean Billaudaz

Vice-Président de la Fédération Départementale
« Familles de France » du Val-de-Marne

1 membre désigné par les associés des collecteurs
de la participation des employeurs à l'effort
de construction

Dominique Giry

Directeur du CIL Logéo

2 membres désignés par les organisations
Syndicales

Giovanni Finoli, CGT

Jean Garcia, CFDT

5 membres représentant des locataires

Chantal Boucher, CNL

Claude Crine, CNL

Patricia Franzoni, CNL

Rose-Marie Croci, CGL

Gilbert Ondella, CLCV

2 membres représentant les associations
dans le domaine de l'insertion ou le logement
des personnes défavorisées
désignés par le Conseil Général du Val de Marne

Christiane Paturet

Représentant le Secours Catholique

Agnès El-Majeri

Représentant la Fondation Abbé Pierre



Les instances de Valophis Habitat (fin)

Le Bureau du Conseil d'Administration est composé de :

Président

Jean-Jacques Bridey

Vice-président

Daniel Davisse

Membres

Claude Crine

Jean-Noël Herman

Christine Janodet

Alexandre Mineo

Maurice Ouzoulias

La Commission d'Attribution des Logements est composée de 6 membres :

Simonne Abraham-Thisse

Chantal Boucher

Rose-Marie Croci

Marie-Christine Marsadié

Christiane Paturet

Jean-Louis Vignot

Le Conseil de Concertation Locative est composé de 10 membres représentant les locataires :

Chantal Boucher

Jean-Claude Charron

Claude Crine

Patricia Franzoni

Françoise Laloyer

Christian Roncone

Rose-Marie Croci

Christian Montuire

Georges Van der Gucht

Gilbert Ondella

et 10 membres représentant Valophis Habitat



Éditorial

Dans un environnement incertain lié aux difficultés grandissantes des locataires et à un recul des financements en faveur du logement social, l'année 2009 a été cependant une année d'intense activité pour **le Groupe Valophis**.

Le foisonnement des réalisations issu du projet d'entreprise 2008-2013, la complémentarité des métiers exercés au sein des différentes sociétés du Groupe et la mobilisation des collaborateurs à tous les échelons ont largement contribué à ce résultat.

Le Groupe a ainsi atteint et dépassé les prévisions en matière de construction, avec la livraison de plus de 1 000 logements en locatif et en accession à la propriété. Dans le cadre des opérations ANRU, soutenues pour certaines par les dispositions du Plan de relance, plus de 1 300 logements, par exemple, ont bénéficié de travaux de réhabilitation et près de 2 200 ont été résidentialisés. Le Groupe a également renforcé sa démarche environnementale avec le lancement de 8 opérations BBC représentant près de 340 logements.

Les dispositions prises pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires (traitement des réclamations, suivi des prestations des fournisseurs, enquêtes auprès des locataires...) ont été renforcées. Certaines ont déjà fait l'objet d'une première évaluation qui permet de faire progresser en continu le dispositif.

Parallèlement, les équipes de proximité avec le soutien des directions fonctionnelles, se sont attachées à mettre en œuvre les dispositions d'accompagnement social individuel ou collectif pour maintenir une vie harmonieuse dans les résidences, malgré parfois des situations très dégradées sur certains sites.

L'ensemble de ces actions, conduites en lien étroit avec les représentants des locataires et avec le soutien du Conseil général du Val de Marne ont permis au Groupe de traverser cette année en préservant tout à la fois le pouvoir d'achat des locataires et la qualité de l'habitat et du service qui leur est dû. Ainsi le Groupe a pu remplir pleinement sa mission au service des franciliens, locataires ou acquéreurs et des collectivités locales de notre Région.

Jean-Jacques Bridey
Président de Valophis Habitat

Stéphane Dambrine
Directeur général de Valophis Habitat
Président d'Expansiel Groupe Valophis



Faits marquants

- Signature de la convention de partenariat entre Nogent-Habitat et Valophis Habitat ;
- 6 programmes de Rénovation Urbaine du Groupe ont bénéficié de financements complémentaires dans le cadre du plan de relance pour un montant de 6,5 M€ ;
- Expansiel Promotion s'engage dans le quartier « Les temps durables » à Limeil Brévannes, l'un des premiers écoquartier d'Ile de France ;
- 2 nouvelles opérations d'aménagement à l'étude : une opération multi-sites à l'Haÿ les Roses et une autre à Fresnes ;
- Adoption du nouveau Plan de Concertation Locative 2009/2012 ;
- Renouvellement de la certification Iso 9001 d'Expansiel (obtenue en 2001) ;
- Réalisation d'un Bilan Carbone® des activités et du patrimoine ;
- Déploiement du projet Traffic de dématérialisation des factures ;
- Déploiement de la nouvelle identité sur tout le patrimoine et organisation de la première convention des salariés du Groupe Valophis.

Chiffres clés

- 35 417 logements gérés ;
- 758 logements neufs en locatif social, livrés ;
- 322 logements neufs en accession à la propriété, livrés ;
- 567 logements rachetés ;
- 81 100 personnes logées ;
- 762 salariés.



Chapitre 1

Croissance

Accession à la propriété, développement du patrimoine, aménagement urbain

En 2009, le Groupe a augmenté de 50 % le nombre de projets et de logements engagés par rapport à l'année précédente (hors projets d'aménagement et territoires ANRU). Ainsi, 23 promesses de vente (16 en 2008) ont été signées pour 953 logements (604 en 2008) dont 514 en locatif social et 439 en accession à la propriété.

Pour développer son patrimoine, en plus des nouvelles constructions, le Groupe intensifie sa politique d'acquisition de logements.

Construction neuve : la reprise

L'activité de l'année 2009 s'est inscrite dans un contexte national de ralentissement de la production immobilière qui a cependant des effets positifs pour la production de logements sociaux en Ile de France. En particulier, le coût des travaux, après avoir connu en 2008 une hausse très rapide est revenu à un niveau similaire à celui de 2006/2007.

1 080 logements livrés en locatif
et en accession à la propriété

567 logements acquis

1 055 logements en gestion déléguée

Opérations en locatif social : une augmentation notable

Le groupe a enregistré une hausse des mises en chantier pour 466 logements dont 313 financés par l'ANRU.

Le nombre de demandes de permis de construire, pour 653 logements (404 initialement prévus), reflète également l'augmentation de l'activité. Les livraisons, 758 logements, sont elles aussi supérieures aux prévisions (536 logements).

Opérations en accession à la propriété : des primo accédants sécurisés

Expansiel Promotion a réalisé 93 % de ses objectifs. Les mesures du Plan de Relance et de la loi Molle (doublement du prêt à taux 0, cumul du PSLA et du prêt à taux 0, prêt Pass Foncier, abondement des primes ANRU), mais également la baisse des taux d'intérêt, ont contribué largement à rassurer sa clientèle traditionnelle de primo accédants.

À Garges lès Gonesse dans le quartier de la muette, en rénovation urbaine, Expansiel Promotion a réalisé 33 réservations en 1 mois pour un programme commercialisé en avril.

À Limeil-Brevannes, au dernier trimestre, ce sont 56 réservations qui ont été signées en 1 mois et demi.

L'activité de construction en locatif social

Exercices	Permis obtenus	Mise en chantier	Livraisons	Moyenne annuelle
2009	296	466	758	507
2008	415	108	264	262
2007	253	653	481	462
2006	748	249	682	560
2005	234	718	775	576

Les 318 réservations enregistrées en 2009 pour un objectif de 199 (soit 160 % de l'objectif) illustrent elles aussi clairement la reprise.

280 ventes ont été réalisées. Ce bon résultat est imputable notamment à une baisse sensible des refus de prêts et des désistements (61 désistements

en 2009, 96 en 2008). La bonification du prêt à taux 0 explique elle aussi cette amélioration.

Les permis de construire ont été obtenus pour 361 logements pour un objectif de 385. Les ordres de service ont été délivrés pour 279 logements (soit 114 % de l'objectif).



Garges lès Gonesse, Le Clos Nature



Les rachats de patrimoine : conforter le parc social

En 2009, le Groupe a racheté 355 logements dans le Val-de-Marne : 318 à Fontenay-sous-Bois, 21 à Saint-Mandé, 12 à Limeil Brévannes, 2 à Arcueil et 2 à Choisy-le-Roi ainsi que 212 logements auprès d'IDF Habitat, 15 à Pontcarré et 197 à Moissy-Cramayel en Seine-et-Marne.

Dans la continuité de la collaboration engagée avec l'Office de Nogent-sur-Marne en juin 2006, Valophis Habitat a assuré durant le second semestre 2009 la gestion des 1055 logements de Nogent Habitat. Par le biais d'un bail emphytéotique signé le 16 juin 2009, ce patrimoine a été intégré à compter du 1^{er} janvier 2010, à celui de Valophis Habitat.



Nogent-sur-Marne, Résidence Plaisance

Plan de masse du futur quartier République à Bonneuil, réalisé par Valophis Habitat



Accession
 Locatif social
 Locatif libre
 Réhabilitation

Aménagement : 10 ZAC en cours ou à l'étude

Le Groupe a engagé les études sur la ZAC de la Cerisaie Sud à Fresnes pour un programme global d'aménagement qui prévoit la réalisation d'environ 900 logements dont 45 % en locatif social et 55 % en accession sociale et privée, ainsi que

la réalisation d'environ 300 chambres destinées à de l'habitat spécifique (étudiants, jeunes travailleurs, etc.). Les études préalables à la création d'une ZAC multi-sites en centre-ville (Roseraie – Marché) à L'Haÿ les Roses pour un programme global d'environ 350 logements (pour partie en accession libre, en accession sociale et en locatif) ont

démarré. Le groupe a également participé à la réflexion sur les projets de Créteil – Petit Pré (94) et Trappes – Commune de Paris (78).

Les opérations se sont poursuivies à Bry sur Marne, Choisy le Roi, Orly et Bonneuil (94), à Montfermeil (93), Brétigny (91) et Trappes (Léo Lagrange) (78).





Chapitre

2

Rénovation urbaine et entretien du patrimoine

En 2009, les projets de rénovation urbaine ont continué de mobiliser de façon importante les équipes du Groupe en lien étroit avec les collectivités locales et en concertation avec les habitants.

6 programmes de rénovation urbaine ont bénéficié de financements complémentaires du Plan de Relance, pour un montant de près de 6,5 M€.

6 programmes de rénovation urbaine en cours

1 323 logements réhabilités

2 164 logements résidentialisés



Alfortville (94) Grand Ensemble

La Convention ANRU a été signée le 13 février 2009.

Le projet de rénovation urbaine représente globalement 160 M€ d'investissement dont 36 M€ de participation de l'ANRU. Valophis Habitat est concerné par la requalification de 307 logements sur un total de 1 174. Le projet de réhabilitation du patrimoine de Valophis Habitat, non retenu dans la convention initiale, a finalement été inscrit au Plan de Relance, pour un montant total de 3,9 M€. Les ordres de service des travaux ont été délivrés en décembre 2009.



Bonneuil (94) Quartier République

La convention de financement ANRU a été signée le 8 janvier 2010. Le programme a bénéficié d'un engagement de 34 M€ de la part de l'ANRU (y compris au titre du Plan de Relance) pour un projet représentant 144 M€.

Le Groupe est impliqué sur le secteur République dont il assure l'aménagement. Les travaux sur ce secteur représentent 106 M€ et prévoient :

- la démolition de 443 logements locatifs sociaux ;
- la démolition d'un centre commercial ;
- la reconstruction, sur le site, de programmes diversifiés de logements locatifs et en accession à la propriété, et du centre commercial ainsi que la construction d'opérations locatives sociales aux abords du quartier.

Les ordres de service de deux opérations (90 logements rue du Docteur Roux et 50 logements sur la Butte Cotton – inscrits au Plan de Relance) ont été signés en 2009.



Champigny sur Marne (94) Les 4 Cités

2009 a vu l'achèvement de la résidentialisation de la Résidence du Plant et de la restructuration de 100 logements. Les travaux d'adaptation des logements aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ont démarré.

Une 1^{re} tranche de travaux de résidentialisation des Boullereaux a été achevée. Les travaux de la deuxième tranche se poursuivent. L'auvent du square Pitoëff a été démoli pour permettre l'installation d'un système de vidéo-protection.

Les travaux sur les espaces extérieurs de la Cité Jardin ont démarré.





Choisy le Roi (94) Centre-Ville et Quartier Sud

5 opérations ont bénéficié de financements au titre du Plan de Relance pour un montant total de 1,9 M€ de subventions ANRU complémentaires : une réhabilitation, une opération en locatif social et des travaux Gestion Urbaine de Proximité (GUP).

En Centre-Ville, ont démarré les travaux de requalification de la résidence Devilliers, des Tours Barbusse-Clemenceau, Jaurès-Carnot et Picasso.

69 logements dont 43 en PLUS-CD ont été livrés ZAC du Port et l'opération du « 120, avenue de Villeneuve-St-Georges » (63 PLUS-CD) a démarré.

Les travaux de Gestion Urbaine de Proximité (GUP) sur le quartier des Navigateurs ont également commencé.

Les logements des familles concernées par les démolitions sur le quartier Briand-Pelloutier se sont poursuivis.



Orly (94) Aviateurs et Pierre-au-Prêtre

6 opérations ont bénéficié de financements au titre du Plan de Relance pour un montant total de 1,7 M€ de subventions ANRU complémentaires : 3 résidences en locatif social, 2 en accession à la propriété, et la réhabilitation de 363 logements.

La résidence Fernand Lamaze (46 PLUS-CD) aux Tilleuls, la résidence du Parc des Saules (87 PLUS), ainsi que le rez-de-chaussée commercial de la résidence St-Exupéry, ont été livrés.

La construction des résidences Les Jardins d'Illia (52 logements en accession), Le Carré Zéphyr (47 logements en accession) et un « pôle petite enfance » se poursuivent, celles de La Caravelle (62 PLUS-PLAI), de la Villa Blériot (53 PLUS CD), de la Croix du Sud (37 PLUS CD) et des Jardins d'Éole (36 logements en accession) ont démarré.

L'année 2009 aura vu également l'aménagement ou la création de nouvelles voies (Mermoz aux Aviateurs, Musset et Prouvé à la Pierre-au-Prêtre).

Les travaux de réhabilitation et de résidentialisation se sont poursuivis à la Pierre-au-Prêtre, aux Tilleuls, et aux Aviateurs.

363 logements aux Navigateurs sont en cours de réhabilitation.

Aux Aviateurs, les démolitions se poursuivent. La totalité des relogements a été achevée.



Trappes (78) Les Merisiers

Un avenant général à la convention ANRU a été signé en avril 2009 afin de permettre une actualisation du programme de constructions et de démolitions.

L'aménagement de la rue David Neel s'est achevé en juillet 2009, quelques mois avant la livraison de la Résidence Wallon, 120 logements en accession en septembre.

Durant l'année 2009, une étude sur la résidentialisation et la réhabilitation des logements du square Léo Lagrange a été lancée, en parallèle à l'élaboration du projet de schéma d'aménagement des espaces publics de ce secteur des Merisiers.

Enfin, un programme de 47 logements locatifs sociaux a été livré en octobre 2009, ZAC Montfort Thorez.

La réhabilitation et la résidentialisation du square Yves Farges, et l'aménagement de la rue David Neel (square Wallon) ont été inscrits au Plan de Relance.

265 M€ d'investissement pour 2008/2013 sur le
patrimoine en Val de Marne

331 M€ d'investissement sur tout le patrimoine pour
2008/2013

**Politique patrimoniale :
un investissement sans
précédent**

9 opérations de requalification patrimoniale ont bénéficié d'un financement dans le cadre du Plan de Relance 2009, soit comme opération nouvelle soit comme opération bonifiée, concernant 1 989 logements pour un volume d'investissement de plus de 38 M€.

Le second Plan Stratégique de Patrimoine a été approuvé en mai 2009 par le Conseil d'Administration de Valophis Habitat pour un programme d'investissement de 265 M€ pour le patrimoine du Val de Marne et 331 M€ pour celui du Groupe pour la période 2008/2013.

Les travaux prévus concernent principalement l'amélioration énergétique, l'adaptation du patrimoine au handicap et au vieillissement, la requalification des parkings, l'amélioration du confort des logements, le renforcement de la sécurité incendie et le réaménagement des espaces extérieurs.

En 2009, le Conseil général du Val de Marne a maintenu son aide à la requalification du patrimoine de Valophis Habitat en apportant 7,1 M€ d'aides spécifiques en plus des aides de droit commun qu'il accorde aux bailleurs sociaux.

Le Groupe a poursuivi l'engagement des opérations inscrites dans la Convention Régionale de Patrimoine, signée en 2007.



Les travaux de gros entretien et d'entretien courant ont représenté respectivement 5,162 M€ et 5,152 M€. Les travaux réalisés par les équipes de la Régie ont représenté 4,041 M€ pour 2 866 interventions réalisées par l'équipe d'entretien au quotidien (2 216 en urgence et 650 programmées).





Chapitre 3

Développement durable

Dans le contexte général de lutte contre le changement climatique, conscient de l'impact de ses activités de bailleur social, de constructeur et d'aménageur ainsi que des enjeux liés au respect du Plan Climat National, le Groupe a renforcé sa démarche environnementale.

8 opérations BBC initiées représentant

339 logements

500 visites à domicile pour sensibiliser les locataires

à Fontenay, Orly et Valenton, aux économies d'énergie

Des actions sur les activités et le patrimoine du Groupe : des économies importantes

Le Groupe a fait établir le Bilan Carbone® de l'ensemble de ses activités en prenant 2006 comme année de référence à partir des données de l'Observatoire des charges, des relevés de consommations communiqués par ERDF, des données du patrimoine ainsi que des résultats du Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE).

8 opérations représentant 339 logements ont été initiées en 2009, selon les critères de la norme BBC et font l'objet d'une demande de certification Habitat et Environnement délivrée par CERQUAL. Lorsque les programmes ne visent pas le label BBC, ils répondent aux critères du label Très Haute Performance Energétique.

Des chauffe-eaux solaires (CESI) ont été mis en service à Dourdan. A Bry-sur-Marne, une résidence pour étudiants et jeunes salariés est équipée de panneaux solaires, d'une ventilation double-flux et de chaudières à condensation.

Par ailleurs, le Bilan Carbone® ayant mis en évidence que 62 % des émissions de CO₂ produites par l'activité interne sont dues aux déplacements des collaborateurs, le Groupe a décidé d'utiliser des véhicules limitant les émissions de CO₂ par km. Cette mesure permettra une réduction des émissions de 5 % par an. En outre, les

différents sites administratifs (Saint Maur, Saint Maurice, Créteil et Choisy le Roi), sont désormais reliés par visioconférence afin de limiter les déplacements internes.

Des actions de sensibilisation des locataires : une mobilisation indispensable

En parallèle des actions conduites sur le patrimoine et en direction des collaborateurs, des actions ont été mises en place pour aider les locataires à adopter des comportements plus économes en énergie, leur permettant également de réduire leurs charges.

Les visites à domicile par des « Ambassadeurs du développement durable » se sont poursuivies sur 500 logements à Fontenay, Orly et Valenton pour sensibiliser les locataires aux économies d'eau et d'électricité, avec le soutien de l'Agence de l'Eau Seine Normandie et de l'Agence locale de l'Energie de Vitry et des Villes concernées.

Plusieurs fêtes de quartier ont été organisées sur le thème du développement durable notamment à Vitry Montagnards autour de la propreté, de l'énergie et du tri sélectif ou encore à Orly Lapérouse sur les thèmes de la propreté et du tri sélectif.



L'ambassadrice de PEVM lors d'une visite à domicile





Chapitre 4

Qualité de service

L'axe qualité de service est l'un des axes majeurs du Projet d'Entreprise. Les équipes sont mobilisées autour de plusieurs projets ambitieux qui contribuent chacun, à l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires.

79 229 appels téléphoniques enregistrés

2,4 réclamations par logement

14 plans d'initiatives locales

352 actions d'amélioration en cours

Les Plans d'Initiatives Locales : « sur mesure »

Les Plans d'Initiatives Locales, élaborés depuis 2008 par les antennes, pour apporter des réponses « sur mesure » et adaptées aux dysfonctionnements relevés par les locataires ont été déployés tout au long de l'année 2009.

Par exemple à Bonneuil, l'amicale des locataires, le centre de loisirs et le personnel de proximité ont organisé un concours de dessins et de photos sur le thème « des gestes simples pour vivre ensemble ».

Sur le patrimoine géré par l'antenne de Valenton, un « quitus » rempli par le gardien avec le locataire, est systématiquement remis, lors de la réception de travaux.

À Choisy Navigateurs, une fête « mon quartier se met au vert » a été organisée par l'antenne, en partenariat avec EDF Solidarité, les Services techniques de la Ville pour promouvoir les économies d'eau et d'énergie et le tri sélectif.



L'amélioration de la qualité des prestations des fournisseurs : un meilleur suivi

En réponse aux remarques des locataires concernant la propreté de leur résidence et les délais de dépannage des ascenseurs et des portes de parking, un nouveau dispositif de contrôle et de suivi des prestataires a été défini en 2008 puis testé en 2009 par l'antenne de L'Haÿ les Roses et le bureau des Ulis.

Le bilan de ce test a permis de corriger les procédures et les outils prévus

avant le déploiement réalisé au premier trimestre 2010. Un nouvel outil informatique innovant a été mis en place pour suivre la performance des entreprises et communiquer avec les fournisseurs d'une manière plus formalisée et rapide.

Le dispositif de traitement des réclamations (OSCAR) : un premier bilan

Un premier bilan du dispositif de traitement des demandes et de l'accueil des locataires, déployé sur tout le patrimoine en 2008, a été préparé en concertation avec les représentants des locataires, dans le cadre du groupe de travail du CCCL consacré au traitement des réclamations. Pour ce bilan, 634 locataires et 232 personnels de proximité ont été enquêtés par téléphone. Les résultats sont en cours d'exploitation et permettront d'identifier des axes d'amélioration.

En 2009, OSCAR a permis d'enregistrer 76 784 réclamations de locataires soit une moyenne de 2,4 réclamations par logement. 63,4 % des réclamations concernent des demandes techniques, 23,6 % la gestion locative et 13 % des questions liées à la sécurité ou à des problèmes de voisinage.

En matière d'accueil téléphonique, le nombre d'appels s'est élevé à 79 229, dont 83,8 % ont été traités. Ce résultat constitue un axe de progrès important pour les équipes.



La démarche de certification ISO 9001 : pour une certification en 2011

La démarche de certification ISO 9001 de l'activité de gestion locative s'est poursuivie en 2009 avec l'élaboration et la diffusion à l'intégralité du personnel, de la politique qualité. Dans le cadre de cette démarche, 17 processus ont été identifiés. Les activités, les procédures et les modes opératoires nécessaires à la maîtrise du système qualité ont décrits et formalisés au sein de groupes de travail thématiques. L'objectif est d'obtenir la certification ISO 9001 de l'activité de gestion locative, au deuxième semestre 2011.

La prise en compte des attentes des locataires : un dispositif d'enquêtes adapté

Lors des travaux de réhabilitation, des enquêtes sont systématiquement menées pour recueillir les attentes des locataires. En 2009, 16 enquêtes avant réhabilitation ont été réalisées à Alfortville, Arcueil, Choisy le Roi, L'Haÿ les Roses, Juvisy sur Orge, le Kremlin Bicêtre, Trappes, Villiers sur Marne et Vitry sur Seine.

Pour les résidences neuves, 2009 a été consacrée à l'adaptation du dispositif pour mieux connaître l'importance accordée par les locataires à la prise en compte du développement durable dans la construction des bâtiments.

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) : écriture et concertation en cours

De nouvelles évolutions réglementaires publiées en décembre 2009 ont compliqué et retardé l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale. En 2009, le travail de formalisation et la concertation avec les partenaires se sont poursuivis pour une transmission du document en Préfecture en juin 2010.



Groupe de travail chargé d'élaborer le processus « Suivi et évaluation des fournisseurs »

Plan Stratégique de Patrimoine

L'état et l'entretien du patrimoine sont également, pour les locataires, des éléments d'appréciation de la qualité de service qui leur est offerte. C'est l'une des raisons de l'investissement important que le Groupe consacre à ce volet de son action.

Ainsi, le second Plan Stratégique de Patrimoine prévoit un programme d'investissement de 265 M€ pour la période 2008/2013.

Issus d'un compromis entre les attentes des locataires, les nécessités techniques et les évolutions réglementaires, les travaux concernent principalement l'amélioration énergétique, l'adaptation du patrimoine au handicap et au vieillissement, la requalification des parkings, l'amélioration du confort des logements, l'amélioration de la sécurité incendie et le réaménagement des espaces extérieurs.

Ce plan comporte aussi un volet important en matière de reconquête des parkings sous-terrains afin de les rendre plus agréables et plus sûrs. Les premiers parkings rénovés dans le cadre de ce plan, sont situés à Fontenay le Bois-Cadet, Fresnes Château d'Eau, Choisy Barbusse-Clemenceau.



Le parking du Bois Cadet à Fontenay.





Chapitre 5

Innovation sociale

Les projets développés dans l'axe Innovation sociale du projet d'entreprise ont pour objectifs d'assurer une vie harmonieuse dans les résidences en renforçant l'écoute et le dialogue avec les locataires ainsi que l'accompagnement des populations fragiles ou en difficultés.

35 000 heures effectuées par des publics
en insertion sur les chantiers du Groupe

15 baux glissants signés et 46 en cours

40 projets pour près de 25 000 €, aidés par le Fonds d'Initiative
Locale (FIL)

Pérenniser la concertation : le nouveau PCL 2009-2012

L'année 2009 aura été consacrée à l'élaboration du troisième Plan de Concertation Locative qui formalise et pérennise les règles de concertation de Valophis Habitat, jusqu'en 2012. Il prévoit également une réflexion sur la concertation lors des interventions lourdes de réhabilitation, résidentialisation ou dans le cadre des opérations de rénovation urbaine. Il propose en outre un nouveau cadre de rencontres avec les Amicales de locataires, alternant annuellement rassemblements conviviaux pour valoriser les initiatives locales et séminaires de travail autour de thèmes d'actualité. Le nouveau PCL a été finalisé dans le cadre d'un groupe restreint composé des administrateurs locataires et des Directions territoriales. Il a été validé fin 2009 et signé officiellement début 2010.

La concertation dans les résidences de plus de 50 logements s'est poursuivie conformément aux engagements du PCL. Une centaine de réunions se sont tenues, autour des équipes de proximité, tout au long de l'année.

Préserver la tranquillité dans les résidences : des interventions à tous les niveaux

À la suite de nombreux actes de malveillance, de vandalisme ou encore de trafics, les conditions de vie des locataires des Boullereaux à Champigny se sont considérablement dégradées durant l'année 2009. Après une étude confiée à Icade Suretis, le square Pitoëff a été équipé d'un dispositif de vidéo protection.

Un dispositif de vidéo protection a également été mis en place Square Dufourmantelle à Maisons Alfort.

En interne, un mémento « Tranquillité résidentielle, prévenir et traiter les troubles de voisinage et les atteintes au patrimoine » réalisé par un groupe de travail associant Directions territoriales, antennes et services juridiques, a été diffusé à l'ensemble des personnels de proximité. Ce document présente la logique de la démarche engagée par le Groupe : « la réponse graduée », et doit permettre à chaque salarié de mieux connaître la conduite à tenir et les outils à sa disposition en fonction des problèmes rencontrés.



En matière de règlement des conflits de voisinage, Valophis Habitat a de nouveau fait appel à une médiatrice professionnelle extérieure qui garantit neutralité et indépendance. Sur les 15 conflits traités, 13 ont abouti à la signature d'un accord. Parallèlement deux sessions d'initiation des chargées de clientèle à la médiation ont été organisées pour pouvoir, à terme, répondre en interne aux conflits simples.

Favoriser l'insertion professionnelle et les emplois de proximité : au service des locataires

Pour limiter la gêne occasionnée par l'arrêt des ascenseurs lors des travaux de rénovation, Valophis Habitat a mis en place des services de portage de courses. Les porteurs, employés et encadrés par des structures d'insertion sont chargés d'aider les locataires à transporter leurs courses, petits paquets etc. Ce service est entièrement pris en charge par Valophis Habitat.

En partenariat avec l'association Concordia qui réunit des jeunes bénévoles originaires du monde entier, Valophis Habitat a organisé deux chantiers à Marolles en Brie et Orly pour l'embellissement des espaces extérieurs et l'aménagement de jardins, accompagnés d'animations et d'ateliers pédagogiques pour les locataires. Les Villes d'Orly et de Marolles en Brie ont soutenu ces projets.

Plusieurs chantiers éducatifs se sont déroulés notamment à Orly avec l'ACER (Association Club et Equipe de Rues) et le Club de prévention Espoir, à Choisy le Roi, avec l'ALCEJ (Association Liaison Choisy Enfance Jeunesse) ou encore à Villeneuve le Roi, avec le service jeunesse de la Ville.



Chantier de bénévoles internationaux à Orly

Accompagner les plus fragiles : des logements et services adaptés

Dans le cadre de la convention signée avec la Région Ile de France, Valophis Habitat s'est engagé à adapter 5 % des logements financiers pour les personnes handicapées ou âgées et à améliorer l'accessibilité de leur environnement : 600 logements environ devraient ainsi bénéficier de travaux d'adaptation d'ici 2012.

Le recensement des besoins et l'appréciation des adaptations nécessaires, sont réalisés à l'occasion des opérations de réhabilitation, mais aussi depuis 2009, sur les opérations de résidentialisation.

Au total, 38 opérations sont actuellement concernées et plus de 250 préconisations d'adaptation, réalisées par des ergothérapeutes, ont été validées.



Le Groupe poursuit la réalisation de structures d'habitat adaptées, destinées à des publics spécifiques, notamment les populations en grande difficulté d'insertion ou souffrant de handicap psychique. Ainsi, une Résidence accueil à Choisy le Roi pour des personnes en situation de précarité ou d'exclusion, ayant un handicap psychique, un centre d'hébergement d'urgence et d'accueil de jour à Vitry et une pension de famille à Saint Maur des Fossés sont en cours de montage.

En parallèle de l'adaptation des logements, le Groupe s'attache à mettre en place également une gestion et des services adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ainsi, pour accompagner les opérations de réhabilitation, Valophis Habitat s'est engagé dans la mise en place d'un « service d'accompagnement petits travaux » (déplacement de meubles, démontage d'étagères, pose de

tringles...) avec l'association d'insertion « Les Ormes ». Testé dans un premier temps sur deux chantiers à Saint-Maurice et à Villecresnes, ce dispositif sera étendu en 2010 sur toutes les opérations de réhabilitation qui le nécessitent.

Enfin, le Groupe maintient un dispositif important d'accompagnement social individuel, avec notamment 15 baux glissants signés en 2009 pour 46 en cours et 11 nouvelles conventions relais pour des familles issues d'hébergement d'urgence (CHRS, hôtels, etc...). 6 MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) thématiques et/ou territorialisées ou dans le cadre d'opérations de rénovation urbaine, sont en cours concernant plus de 160 familles.





Chapitre

6

Management et Modernisation des processus

Management et Modernisation des processus constituent les axes support du projet d'entreprise dont ils conditionnent en partie la réussite en permettant aux salariés de remplir leur mission dans les meilleurs conditions possibles.

762 salariés

60 recrutements dont 14 dans le cadre de rachats
de patrimoine

4,71 % de la masse salariale consacrée à la formation

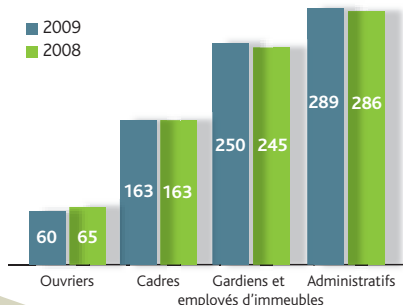
Développer les compétences managériales

L'efficacité, la motivation et la réactivité des collaborateurs reposent notamment sur des pratiques de management articulées autour des valeurs et de l'ambition du Groupe. La démarche mise en œuvre a pour objectif de développer une culture commune, sur la base d'un référentiel construit par un comité de pilotage. Une cinquantaine de managers ont été invités, après une évaluation réalisée en 2008, à élaborer avec l'aide d'un appui extérieur, leur propre plan individuel de progrès. Un programme de formation collectif sera déployé en 2010.

Engager une gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs (GPEEC)

Appuyée sur les orientations stratégiques du projet d'entreprise, ce travail doit permettre d'identifier les facteurs d'évolution des ressources humaines et des besoins en compé-

Répartition des effectifs



tences à l'horizon 2013. Un plan d'évolution triennal des effectifs et des compétences ainsi qu'un projet d'accord sera présenté en 2010.

Un employeur socialement responsable

Ce projet a pour objectif, dans un premier temps, de caractériser la notion d'employeur socialement responsable en lien avec les valeurs du Groupe puis de définir un plan d'action en s'appuyant sur les actions déjà engagées, notamment en matière de prévention des risques professionnels, d'égalité professionnelle ou encore d'insertion de travailleurs handicapés.

En 2009, un accord sur l'emploi des seniors a été conclu pour une durée de trois ans. Il prévoit le maintien du taux d'emploi actuel des salariés de plus de 55 ans et la mise en place d'un entretien de milieu de carrière pour les plus de 45 ans.

Informatique : des outils sécurisés, rapides et partagés

Le plan stratégique 2009/2010 poursuit son déploiement. Un nouvel outil décisionnel a été mis en place, afin d'accéder plus rapidement aux informations du système de gestion et de disposer de tableaux de bord fiables et à jour, sur les activités du Groupe (gestion, régie de travaux, observatoire des charges, social, fournisseurs, PSP, accession, etc.). En outre, des sites collaboratifs thématiques facilitant l'échange d'information ont été créés, notamment sur la démarche « personne à mobilité réduite » ou encore le projet de certification ISO.

Dans le cadre du projet TRAFFIC, les factures des fournisseurs sont désormais traitées de manière électronique, ce qui permet de supprimer les manipulations et les photocopies.





Chapitre 7

Les habitants

La crise du logement en Ile de France se fait sentir, de manière encore plus accentuée que les années précédentes, par la baisse du taux de rotation qui s'établit à 4,4 % en moyenne pour le Groupe (hors mutations et nouvelles livraisons).

Dans ce contexte très défavorable, 1 659 nouveaux ménages (1 687 en 2008) ont été accueillis, dont 218 (13,1 %) sur des résidences neuves (215 en 2008). La baisse du taux de rotation a affecté à la fois la capacité d'accueil de nouveaux ménages, mais également les mutations : en 2009, le Groupe a réalisé 459 mutations (464 en 2008) dont 92 sur des résidences neuves (36 en 2008).

81 100 personnes logées
15 602 demandes de logement en cours
1 659 nouveaux ménages locataires
96 ménages accueillis au titre du DALO,
 soit 6 % des entrants

Droit au logement opposable : un accroissement du nombre des dossiers

L'année 2009 a été marquée par une nette augmentation des propositions des candidatures reconnues « prioritaires et urgentes » par les Commissions de médiation départementales. Dans le Val de Marne, le Groupe Valophis a accueilli 96 ménages au titre du DALO, soit 6 % des entrants. 56 % de ces familles ont été proposées et relogées en ZUS, ce qui accentue, à terme, le risque de paupérisation de ces quartiers d'habitat social.

La demande de logements : une augmentation significative

Le Groupe a enregistré 13 312 demandes (dont 40 % de nouvelles demandes) et 2 290 demandes de mutation, soit un total de 15 602 demandes. Ces chiffres sont en augmentation significative par rapport à 2008 : + 6 % pour les attributions, + 12 % pour les mutations.

Ce volume est sans commune mesure avec la capacité du Groupe à répondre sur son contingent. Ainsi, seules 527 entrées (dont 283 attributions et 244 mutations) ont été réalisées sur ce contingent. Pour une attribution réalisée sur son contingent, le Groupe compte 30 demandes dans son fichier.

Les attributions réalisées : principalement dans des logements sociaux et très sociaux

Les 1 659 nouveaux locataires du Groupe Valophis ont été accueillis respectivement pour 4 % d'entre eux dans des logements en PLAI, 87 % en HBM/HLM/PLA/PLUS, 7 % en PLS et 1 % en PLI. 9 locataires sur 10 sont donc accueillis dans les logements sociaux et très sociaux et seulement 8 % dans les catégories à loyer plus élevé.



La situation des locataires : une dégradation économique sensible

67 % des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds soit une augmentation de + 1,1 point par rapport à 2008 (hors diminution des plafonds).

38,8 % des locataires bénéficient de l'APL.

74,6 % des nouveaux locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds (hors diminution des plafonds) soit + 1,3 point par rapport à 2008.

Les ménages entrants ayant des ressources inférieures à 30 % des plafonds de ressources, représentent 33 % en moyenne pour le Groupe contre 31,5 % en 2008.

31,7 % des ménages entrants sont bénéficiaires de l'APL.

Les familles monoparentales représentent 15,5 % des nouveaux locataires du Groupe.

Les familles nombreuses, 6 personnes et plus, représentent 8,7 % des locataires entrants.

Les ménages dont le chef de famille est âgé de 60 ans et plus représentent 4,2 % des entrants. Les jeunes ménages (dont le chef de famille a moins de 30 ans) représentent 34,2 % des entrants.



Chapitre 8

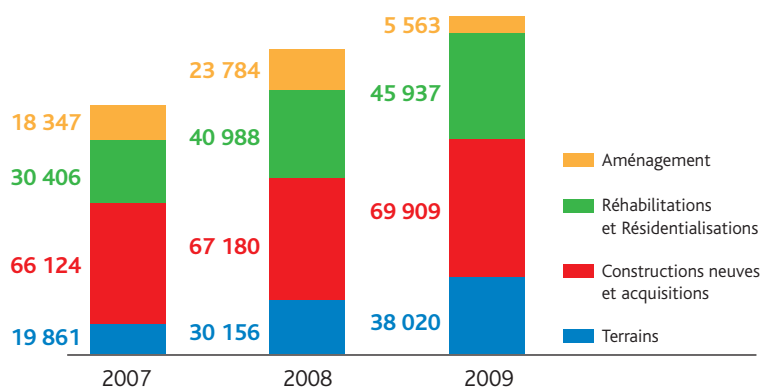
Finances

La situation financière du Groupe Valophis est saine comme le reflètent les principaux indicateurs financiers.

Ils traduisent également le fort engagement du Groupe Valophis, dans la rénovation et l'entretien de son patrimoine, ainsi que dans le développement de son offre de logements.

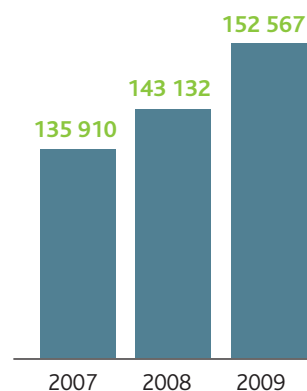
Investissements

en K€



Montant des loyers

en K€



Compte de résultat

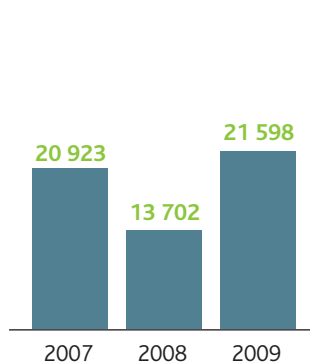
	2009	2008		2009	2008
TOTAL CHARGES en K€	327 784	278 626	TOTAL PRODUITS en K€	327 784	278 626
Maintenance du patrimoine (y compris régie de travaux)	17 533	19 353	Loyers	152 567	143 132
Charges de personnel non récupérables (hors régie de travaux et hors régie expansiel)	28 533	25 912	Produits divers	9 051	6 889
Charges de gestion courante	11 951	11 277	Subventions	1 397	5 778
Autres charges	1 163	1 212	Produits financiers	3 771	4 275
Taxes	14 347	13 099	Reprises de provisions	8 201	8 066
Charges financières	40 685	39 863	Produits exceptionnels	12 466	10 443
Dotations aux amortissements et provisions	68 634	63 565	Subventions d'investissement virées au résultat	19 017	14 392
Charges exceptionnelles	11 225	12 094	Produits d'accession et aménagement	65 681	33 838
Charges accession et aménagement	54 398	25 685	Charges récupérées	55 633	51 812
Charges récupérables	57 717	52 865			
Résultat	21 598	13 702			

Bilan simplifié

	2009	2008		2009	2008
TOTAL ACTIF en K€	1 975 110	1 799 774	TOTAL PASSIF en K€	1 975 110	1 799 774
Actif immobilisé	1 564 543	1 470 234	Situation nette	198 140	176 405
Stocks	70 974	34 143	Subventions	422 833	374 898
Créances sur tiers	190 957	185 563	Provisions	71 151	62 825
Trésorerie	133 978	95 741	Dettes financières	1 159 678	1 097 708
Charges à répartir	14 658	14 094	Dettes d'exploitation et diverses	123 307	87 937

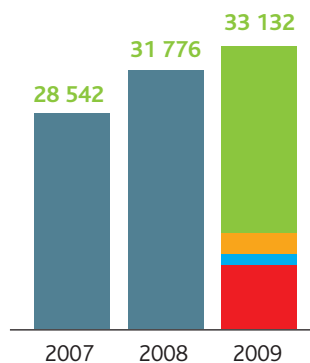
Résultat

en K€



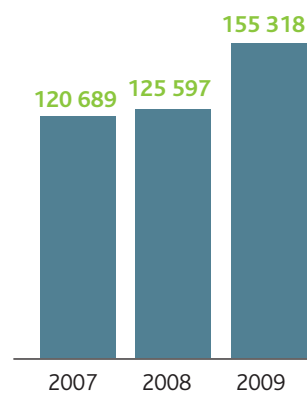
Autofinancement

HLM en K€



Potentiel financier

en K€ au 31/12



■ 21 906 Valophis Habitat
■ 2 838 La Chaumière d'Ile-de-France
■ 1 373 Sarepa
■ 7 015 Expansiel Promotion



81, rue du Pont de Créteil • 94107 Saint Maur des Fossés Cedex • Tél. : 01 43 97 55 55

www.groupevalophis.fr



Papier issu de forêts gérées durablement, BV/CDC/1853084 - PEFC /10-31-1310