



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**



P. 3
PRÉSENTATION
DU GROUPE
VALOPHIS



P. 16
QUALITÉ
DE SERVICE



P. 6
ÉDITOS



P. 19
PROCESSUS
EFFICACES
ET EFFICIENTS



P. 8
DÉVELOPPEMENT



P. 22
HABITANTS



P. 12
RENOUVELLEMENT
URBAIN ET
POLITIQUE
PATRIMONIALE



P. 25
FINANCES

PRÉSENTATION DU GROUPE VALOPHIS

UN GROUPEMENT
D'ORGANISMES HLM
PRÉSENT DANS TOUTE
L'ÎLE-DE-FRANCE

L'ANNÉE EN IMAGES



14 février
Inauguration des nouveaux locaux de l'agence de Bonneuil-Créteil.

12 mars
Plantation de 231 arbres à Créteil Petit Pré Sablières (Plan 50 000 arbres du Département du Val de Marne).



7 juin
1^{er} Kid's Day du Groupe Valophis.



6 juin
Adoption du 6^e Plan de Concertation Locative (PCL 2023-2026).



28 juin
Signature d'un partenariat avec Orange pour faciliter l'accès à Internet aux locataires.



11 octobre
Lauréat du Prix interdépartemental de l'innovation urbaine du projet d'écoquartier de ZAC de la Remise à Voisins-le-Bretonneux.



7 octobre
Pose de la 1^{ère} pierre de la « conque paysagère » à Ivry-sur-Seine.



7 septembre
Inauguration du nouveau quartier Les Troènes à Choisy.



23 octobre
Co-Lauréat du Prix « Accès à l'habitat individuel et collectif » (avec Schindler) au 8^e Trophée des ascenseurs.

LE GROUPE VALOPHIS

Présent dans toute l'Île-de-France, principalement dans le Val-de-Marne, et aussi en région, le Groupe intervient sur tous les métiers du logement social.



GroupeValophis

— VALOPHIS HABITAT —
— OPH DU VAL-DE-MARNE —

Office Public de l'Habitat du Val-de-Marne

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.



GroupeValophis

— EXPANSIEL PROMOTION —

Société Coopérative d'Intérêt Collectif HLM

Elle porte l'activité de construction et de commercialisation de logements en accession à la propriété sécurisée, en location-accession dans toute l'Île-de-France, et réalise des logements en Bail Réel Solidaire (BRS).



GroupeValophis

— VALOPHIS SAREPA —

Entreprise Sociale pour l'Habitat

Elle porte l'activité locative sociale du Groupe Valophis en Essonne et dans les Yvelines.



GroupeValophis

— VALOPHIS LA CHAUMIÈRE —
— DE L'ÎLE-DE-FRANCE —

Société Coopérative d'Intérêt Collectif

Elle porte l'activité locative sociale du Groupe Valophis dans les Hauts-de-Seine, la Seine-et-Marne, la Seine-Saint-Denis et le Val-d'Oise.



GroupeValophis

— VALOPHIS SC —
— SOCIÉTÉ DE COORDINATION —

Société Anonyme de Coordination

Outil de coordination mis en place pour Valophis Habitat et Nogent Habitat.



GroupeValophis

— EXPANSIEL GIE —

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.

LES ADHÉRENTS DU GIE

En Île-de-France

- Valophis Habitat, OPH du Val-de-Marne, aménagement, construction et gestion locative de logements locatifs sociaux.
- Valophis Sarepa, SA d'HLM, construction locative sociale.
- Valophis La Chaumière de l'Île-de-France, Société Coopérative d'Intérêt Collectif HLM, construction locative sociale.
- Expansiel Promotion, Société Coopérative d'Intérêt Collectif HLM, construction et commercialisation de logements en accession à la propriété sécurisée.
- Nogent Habitat, OPH de Nogent-sur-Marne, construction et gestion locative de logements locatifs sociaux.

Hors Île-de-France

- La Maison Familiale de Provence, Société Coopérative d'Intérêt Collectif HLM, construction de logements en locatif social, construction et commercialisation de logements en accession.
- Notre Maison, Société Coopérative d'Intérêt Collectif HLM, construction et commercialisation de logements.



Métin Yavuz

Président de Valophis Habitat,



En tant que président du Groupe Valophis, je suis heureux de partager avec vous les avancées remarquables que nous avons réalisées ensemble en 2023. Une année durant laquelle nous avons su transformer les défis en opportunités. Malgré un contexte difficile, nous avons redoublé d'efforts pour maintenir notre engagement et avons poursuivi avec détermination notre mission de proposer des logements confortables, adaptés à toutes les étapes de la vie, et économes en énergie.

Nous avons continué à investir dans des solutions innovantes, tout en offrant des lieux de vie harmonieux, tels que le nouveau quartier des « Troènes » à Choisy-le-Roi, qui reflète notre vision d'un habitat moderne et respectueux de l'environnement.

Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPNRU) s'est poursuivi, en étroite collaboration avec les villes et les territoires. La redynamisation des quartiers comme à Orly, Choisy-le-Roi, Créteil, Bonneuil-sur-Marne et Villeneuve-Saint-Georges, témoigne de notre volonté d'améliorer durablement le cadre de vie de nos habitants.

Notre engagement environnemental demeure une priorité absolue. En partenariat avec le Département du Val-de-Marne, dans le cadre du plan « 50 000 arbres », nous avons fièrement planté 296 arbres en 2023. Nous sommes en bonne voie pour atteindre notre objectif ambitieux de 1 000 arbres plantés en 4 ans, et contribuer ainsi à la réduction des îlots de chaleur et à l'amélioration de la qualité de vie.

Conscients de l'importance de l'inclusion numérique, nous avons noué un partenariat avec Orange pour lancer l'opération « Coup de pouce Internet ». Cette initiative, destinée à faciliter l'accès au numérique pour les locataires en difficulté, se traduit par la mise en place d'ateliers digitaux gratuits et le déploiement de la fibre optique dans presque l'ensemble de notre patrimoine.

Ces réalisations illustrent notre volonté constante de progresser et d'innover pour le bien-être de nos locataires. Ensemble, forts de notre détermination et de nos actions, nous continuerons à bâtir un avenir meilleur pour tous.





Farid Bouali

Directeur général de Valophis Habitat



L'année 2023 a été marquée par un contexte économique et énergétique difficile, avec une inflation galopante et une pression sur les charges. Cependant, nous avons su nous adapter et faire preuve de résilience pour assurer la pérennité de notre mission.

Nos équipes, ont su redoubler d'efforts pour répondre aux attentes des locataires et de nos partenaires. Nous avons poursuivi notre politique de rénovation ambitieuse, renforcé nos actions de responsabilité sociale et environnementale, et développé de nouveaux projets pour améliorer la qualité de service.

Nous avons pris des mesures concrètes pour aider nos locataires les plus fragiles. Pour mieux les accompagner face à la hausse des coûts énergétiques, nous avons mis en place des cellules énergie. Nous avons également signé une convention avec EDF Solidarité, pour aider les locataires en difficulté avec des aides exceptionnelles et des échéanciers adaptés. Enfin, nous avons déployé un nouveau service en ligne, qui permet aux locataires d'accéder facilement à toutes les aides auxquelles ils peuvent prétendre.

En interne, nous avons mis l'accent sur la qualité de vie au travail de nos équipes, condition essentielle pour offrir une qualité de service optimale à nos acquéreurs et à nos locataires. Cela s'est traduit dans les résultats du baromètre de traitement des sollicitations avec une nette amélioration de la satisfaction globale (+6,5 points en un an). Nous restons néanmoins vigilants et avons à cœur de continuer à travailler sur la qualité de nos réponses, face à des locataires toujours plus exigeants.

Dans un environnement en constante évolution, nous avons également intensifié nos efforts en matière d'innovation, avec près d'une quinzaine de projets identifiés dans divers domaines : nouveaux services, produits et actions environnementales.

C'est dans cet esprit d'expérimentation et de transformation que nous avons réorganisé la proximité. Cette nouvelle sectorisation, en regroupant trois gardiens minimum par secteur nous permet de garantir une présence continue et de répondre aux attentes de nos locataires avec plus de réactivité.

Nous abordons 2024 avec la conviction que l'innovation, la performance et la qualité seront nos leviers pour continuer à répondre aux enjeux du logement social de demain.



DÉVELOPPEMENT

1 192

PERMIS DE CONSTRUIRE OBTENUS
(POUR LA CRÉATION
DE LOGEMENTS)

594

LOGEMENTS NEUFS
LIVRÉS

915

PROMESSES DE VENTE SIGNÉES

ACQUÉRIR DU FONCIER

En 2023, 915 logements neufs et en acquisition / amélioration ont été signés dont 650 logements dans le Val-de-Marne. Ces 915 logements se décomposent en 676 logements en locatif social et 239 en accession sécurisée à la propriété.

Parallèlement l'activité d'aménagement du Groupe reste très dynamique grâce notamment aux 4 projets du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain : Bonneuil-sur-Marne, Orly, Choisy-le-Roi, Villeneuve-Saint-Georges, alimentant fortement en foncier la production neuve (486 logements en 2023).

915

promesses de vente signées

Le Groupe Valophis a été primé dans la catégorie « Innovations écologiques » pour le projet de ZAC EcoQuartier de Voisins-le-Bretonneux, à l'occasion du prix interdépartemental de l'innovation urbaine 2023, lors des Universités des Mairies de l'Ouest Parisien.

676

logements en locatif social 239 en accession à la propriété dans les données chiffrées

4 FAITS MARQUANTS

1 - Thiais (94)

Valophis Habitat a le projet de relocaliser la Résidence Sociale Coallia, de 152 logements locatifs, sur la ZAC SENIA.

2 - Valenton

Expansiel Promotion va construire 58 logements en Bail Réel Solidaire.

3 - Ris Orangis (91)

Sarepa, va développer, sur un foncier ville, une opération de 50 logements locatifs sociaux en maîtrise d'ouvrage directe.

4 - Serris (77)

La Chaumière de l'Île-de-France, en partenariat avec EURO DISNEY, va réaliser une centaine de logements locatifs dont une partie en locatif intermédiaire.



Choisy-Le-Roi - Résidence Troènes



Ivry-sur-Seine - Résidence Start

48 logements en locatif social
Architecte : Star - Beatriz Ramo

CONSTRUIRE

Le secteur immobilier a été fortement impacté en 2023 par la hausse de l'inflation et des taux d'intérêt.

Néanmoins, l'activité de construction est en hausse par rapport à 2022 même si elle reste en dessous des objectifs attendus. avec 1 192 permis obtenus et 753 déposés.

EN LOCATIF SOCIAL

Des permis de construire ont été obtenus pour 512 logements. 759 ont été mis en chantier.

269 logements ont été livrés à Arcueil, Choisy-le-Roi, Créteil, Ivry-sur-Seine, Saint-Mandé et Bussy-Saint-Georges.



1 192

logements ont obtenu des permis de construire
512 en locatif et
680 en accession

594

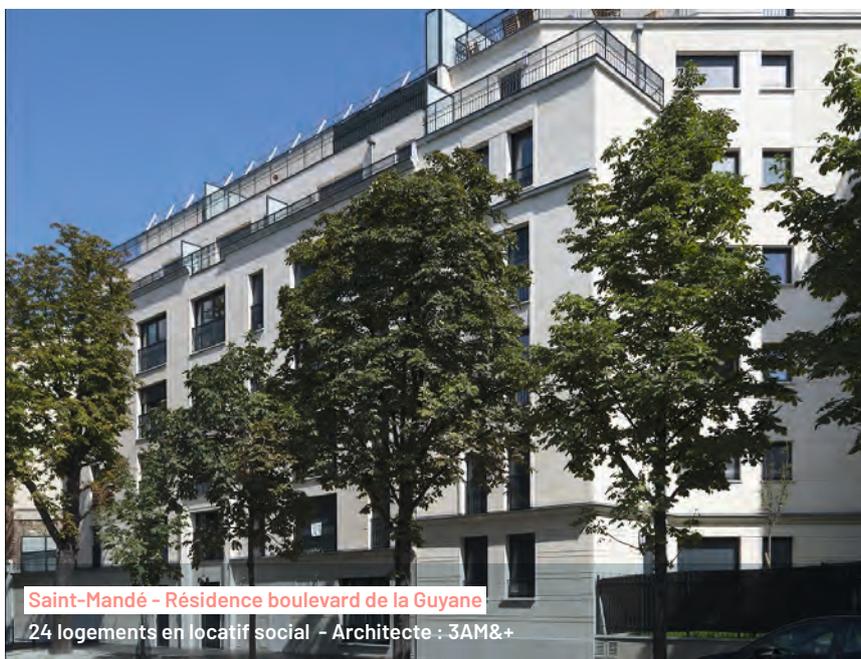
logements neufs ont été livrés, 269 en locatif et 325 en accession

112

réservations

183

ventes



Saint-Mandé - Résidence boulevard de la Guyane
24 logements en locatif social - Architecte : 3AM&+

EN ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ SÉCURISÉE

Nos produits d'accession sécurisée à prix abordables, sont une réponse et une opportunité pour les franciliens.

En 2023, 8 lancements commerciaux ont été plébiscités, notamment sur les opérations de BRS et PSLA :

- **Bonneuil-sur-Marne :**
Les Jardins de Nicole
- **Chevilly-Larue :**
Résidence des Érables (PSLA)
- **Choisy-le-Roi**
Villa Verde
- **Guyancourt**
Le Clos Palladio (BRS)
Le Palladio Wright
- **Nogent/Fontenay**
Villa des Marronniers (BRS)
- **Orly**
Le Clos Jean Barret
- **Villecresnes**
Résidence du Fief (PSLA)

325 LOGEMENTS ONT ÉTÉ LIVRÉS :

- **Arcueil**
29 logements
- **Champigny-sur-Marne**
45 logements
- **Choisy-le-Roi**
72 logements
- **Créteil :**
60 logements
- **Lieusaint :**
23 logements
- **Maisons-Alfort :**
45 logements
- **Nogent-sur-Marne :**
36 logements ; avec un reliquat de 15 logements de 2022.



Champigny-sur-Marne - Résidence New Garden
59 logements en accession sociale
Architecte : Atelier d'Architecture Jahel

SÉLECTION DE RÉSIDENCES LIVRÉES

EN 2023



Arcueil – Résidence l'Essentiel

29 logements en location accession
Architecte : Bruno Pantz / EPDC



Résidence Les Terrasses d'Alfort

59 logements en accession sociale – Architecte : Atelier d'Architecture Jahel



Bussy-Saint-Georges – Quartier du Sycomore

103 logements en locatif social – Architecte : Chartier Dalix / Lambert Lenack



Choisy-le-Roi – Résidence Côté Seine

73 logements en location accession
Architecte : Agence Daquin Ferrière



Choisy-le-Roi – Résidence Simone Veil

30 logements en locatif social – Architecte : Actio Architecture

RENOUVELLEMENT URBAIN ET POLITIQUE PATRIMONIALE

61

OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION
ET DE RÉSIDENTIALISATION EN COURS

66,3 M€

DE TRAVAUX ENGAGÉS

1 205

LOGEMENTS RÉHABILITÉS

23

ASCENSEURS CRÉÉS

368

LOGEMENTS ANCIENS ÉQUIPÉS D'ASCENSEURS

TRANSFORMER

LES QUARTIERS

Menées en collaboration étroite avec les collectivités locales, les opérations de renouvellement urbain requièrent de nombreux savoir-faire : conception, démolition, rénovation, construction, gestion et accompagnement.

En 2023, le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) s'est poursuivi pour les quartiers d'intérêt national de Bonneuil-sur-Marne, Choisy-le-Roi, Créteil, Orly et Villeneuve-Saint-Georges.



Bonneuil-sur-Marne-Cité Fabien-Lot 1B

BONNEUIL-SUR-MARNE

Cité Fabien (NPNRU)

Les travaux de réhabilitation des tours Jaurès se sont poursuivis. Ils devraient s'achever en avril 2024. Le dernier locataire du bâtiment Piaf a été relogé en octobre et 45 nouveaux logements se sont libérés sur les bâtiments Balavoine, Ventura et Pagès.

La reconstitution de l'offre s'est poursuivie sur le quartier, avec l'obtention des permis de construire pour 74 logements locatifs et 80 en accession sociale, « Les Jardins de Nicole », dont la commercialisation a été lancée. Les permis de construire de 142 logements en accession et 29 logements locatifs ont également été déposés.

Hors site, les travaux sur 4 opérations à Mandres-les-Roses, Ormesson, Boissy-Saint-Léger et Marolles-en-Brie, se sont poursuivis. Ils comptabilisent 86 logements qui entrent dans la reconstitution de l'offre.

CHOISY-LE-ROI / QUARTIER SUD

Briand-Pelloutier

Ce projet, financé dans le cadre du premier programme national de renouvellement urbain, arrive bientôt à son terme avec la construction de son avant-dernier programme, la résidence « Newborn ». Ses 40 logements en accession, avec une crèche de 40 berceaux et un Relais d'Assistants Maternelles viennent compléter la diversification du secteur.

CHOISY-LE-ROI / NAVIGATEURS-COSMONAUTES ET SECTEUR REMISE AUX FAISANS (NPNRU)

La convention NPNRU a été signée le 26 juin 2020. L'ensemble du projet pour le quartier Sud génère un programme d'investissement de 136 M€ dont 100 M€ pour les opérations sous maîtrise d'ouvrage Valophis Habitat.

Les Navigateurs - Cosmonautes

En 2023, les travaux de réhabilitation des 156 logements des bâtiments Magellan et Dumont d'Urville se sont poursuivis, avec un objectif de livraison en février 2024.

Sur ce secteur, Valophis Habitat prévoit la démolition de 267 loge-



Choisy-le-Roi - Briand-Pelloutier



Les équipes de maîtrise d'ouvrage ont poursuivi les expérimentations en faveur de la valorisation des matériaux de démolition, dans une logique d'économie circulaire, plus particulièrement à Orly et Choisy-le-Roi, dans le cadre du programme d'investissement d'Avenir de l'ANRU+. L'objectif est de limiter l'impact environnemental et le bilan carbone des activités grâce à la valorisation des matériaux de démolition dans les futurs travaux liés à la transformation de ces quartiers.

ments. Les bâtiments de la 1^{ère} phase, Jacques Cartier et Champlain impair, ont été démolis durant l'année.

Secteur « Remise aux faisans »

Les travaux de viabilisation des lots A1, A2, A4 (Villa Verde) ainsi que la construction de la voirie centrale ont été réalisés. Le permis de construire pour ces 73 logements (dont 25 au titre de la reconstitution de l'offre sur site) a été délivré et la commercialisation a débuté en octobre 2023.

Enfin, pour les 30 logements en locatif libre pour la Foncière Logement, la promesse de vente a été signée et le permis de construire déposé.

Reconstitution de l'offre NPNRU

L'année 2023 a permis de compléter la mise en œuvre de la reconstitution de l'offre démolie des Navigateurs hors site, avec la livraison le 23 février 2023 du lot 3a (30 logements sociaux) sur le quartier des Troènes.

CRÉTEIL

Petit Pré-Sablères

Le projet de renouvellement urbain du nouveau quartier Petit Pré-Sablères se termine. Les deux derniers lots ont été livrés en décembre. 61 logements en accession à la propriété pour le programme « B2 Ligne Sud » et 10 logements locatifs intermédiaires pour le programme B3.

Mont-Mesly (NPNRU)

La convention pluriannuelle de renouvellement urbain a été signée le 5 mars 2020. Elle représente un investissement total de 141 M€, dont 12 M€ sous maîtrise d'ouvrage Valophis Habitat.

Actée en 2017, la démolition du bâtiment Barbusse (46 logements) s'est achevée en janvier 2023 avant que le terrain ne soit cédé à Créteil Habitat SEMIC en juin 2023. Le 1-5 Boulard (28 logements), a été libéré en juillet et les travaux de curage et désamiantage ont démarré en novembre.

Dans le cadre du réaménagement du quartier du Mont-Mesly, Valophis aura

cedé 283 logements à Créteil Habitat SEMIC. Il construit également, au titre de la reconstitution de l'offre, un programme de 78 logements locatifs sociaux (lot 1A) sur le secteur Petit Bois, dont les travaux ont débuté au début de l'année.

Un premier avenant à la convention NPNRU de Créteil a été signé le 14 avril 2023 et porte sur la rénovation du secteur de l'Allée du Commerce, (projet « Parc Habité »).

ORLY / QUARTIER EST (NPNRU)

Un avenant 2 à la Convention NPNRU a été présenté le 6 mars 2023 en Comité National d'Engagement de l'ANRU. Il intègre la programmation validée par l'ANRU, soit la démolition de 194 logements supplémentaires aux Navigateurs et aux Aviateurs, la réhabilitation au niveau BBC de 156 logements et la construction sur site de 92 logements en locatif libre de la Foncière Logement, 87 en accession sécurisée, d'équipements publics et l'aménagement des espaces publics.

Un ajustement de la reconstitution de l'offre prévue dans la convention cadre a été signé au printemps. Il prévoit la ventilation de l'opération Lopo-fa 8D en 3 opérations sur site, et hors site, de l'opération Carrières en 2 opérations. À cela s'ajoute l'identification d'une nouvelle opération à Vitry.

Sur la ZAC Pierre-au-Prêtre, la diversification de l'offre s'est traduite par le dépôt de permis pour 41 logements en locatif libre pour la Foncière Logement, 85 en accession.

L'année 2023 a également permis d'achever les travaux de réhabilitation des bâtiments des Aviateurs (Bastie, Mermoz et R. Garros) et du bâtiment 7-11 Brazza aux Navigateurs. Ils se prolongent sur les bâtiments Vasco de Gama et La Pérouse aux Navigateurs, avec un objectif de réception au 1^{er} semestre 2024.

Les relogements se sont poursuivis avec 477 ménages relogés au 31 décembre 2023.

VILLENEUVE-SAINT-GEORGES

Quartier Nord (NPNRU)

Le projet prévoit la réhabilitation et la résidentialisation des 354 logements de Thimonnier, 340 démolitions au sein de la Cité Sellier, ainsi que la transformation du super parking en locaux d'activité. En revanche, la réhabilitation de 160 logements de la Cité Sellier initialement envisagée a été refusée par l'ANRU.

À la suite du Comité National d'Engagement, Valophis Habitat a proposé la démolition de la totalité des logements de la Cité Sellier, et un nouveau projet urbain a été retravaillé pour une validation auprès de l'ANRU, le 18 juin 2023.

Le permis pour les travaux de réhabilitation des 354 logements de la résidence Thimonnier a été déposé en novembre.

Les relogements des habitants de Sellier, démarrés dès juillet 2020, se sont poursuivis, avec 39 relogements réalisés en 2023. Sur 478, 118 ménages ont déjà été relogés.

Le permis de construire des 40 logements de l'opération Carnot 1 (pré-conventionnée en juin 2023) à Villeneuve-Saint-Georges a été déposé, cette opération participe à la reconstitution de l'offre.

Enfin, l'objectif de l'ensemble des partenaires est de signer la convention pluriannuelle avec l'ANRU en 2024, après identification de 80 % de la reconstitution de l'offre. Il reste 51 logements à identifier pour y parvenir.



Créteil - Résidence Lignes Sud

RÉHABILITER ET ENTRETENIR

LE PATRIMOINE



61

opérations
de réhabilitation
et de résidentialisation
en cours

66,3 M€

de travaux engagés

1 205

logements réhabilités

23

ascenseurs créés

368

logements anciens
équipés d'ascenseurs

Face aux enjeux environnementaux et sociétaux, le Groupe mène une politique de réhabilitation très soutenue, en intégrant pour l'ensemble des opérations une analyse thermique visant à optimiser le bilan énergétique. Il œuvre également à améliorer le confort d'usage et à favoriser le maintien à domicile des locataires. Il participe aussi à l'augmentation du nombre de logements sans artificialisation des sols.

En 2023, dans le cadre des opérations de renouvellement urbain bénéficiant de financements de l'ANRU, des travaux de requalification ont été menés à Choisy-le-Roi, Bonneuil-sur-Marne et Orly, 243 logements ont également été démolis. En parallèle, des études et des travaux de rehaussement et de création d'ascenseurs ont été réalisés.



Champigny - Les Peupliers

SURÉLÉVATION ET ASCENSEURS :

Surélévation des bâtiments existants et création d'ascenseurs sur les bâtiments R+4

» Champigny-sur-Marne

Peupliers : création de 9 ascenseurs extérieurs

» Fresnes / L'Haÿ-les-Roses

Vallée-aux-Renards : création de 94 logements en surélévation et création de 21 ascenseurs

» Orly

Grand Ensemble : NPNRU, création de 21 ascenseurs extérieurs

» Nogent-sur-Marne

Joffre : rehaussement de 2 niveaux

Alsace Lorraine et Josserand : création de 15 ascenseurs

En parallèle, la conduite d'études et des travaux de rehaussement et de création d'ascenseurs sur le patrimoine existant s'est poursuivie.

FAIT MARQUANT :
la première opération
de création de logements
en rez-de-jardin à Champigny-
sur-Marne, sur la résidence
Les Peupliers.

En 2023, Le Groupe Valophis compte 950 ascenseurs. Le taux moyen de disponibilité en 2023 s'établit à 98,02 %. En cas d'arrêt prolongé d'un appareil, le Groupe Valophis a contractualisé avec ses prestataires ascensoristes la mise en place d'une aide au portage.

QUALITÉ DE SERVICE

264 016

DEMANDES
FORMULÉES PAR
LES LOCATAIRES

168

LOGEMENTS ADAPTÉS
ONT ÉTÉ ATTRIBUÉS

113

DEMANDES DE
MUTATION DE
PERSONNES ÂGÉES
ONT ÉTÉ SATISFAITES

S'AMÉLIORER EN CONTINU

La qualité du service rendu au locataire est notre priorité. Le label Quali'HLM et la certification ISO 9001 de nos activités de gestion locative témoignent de cette ambition et nous permettent de garantir la conformité de nos pratiques, en lien avec les attentes et les exigences des locataires et des parties intéressées.

DE NOUVEAUX ENGAGEMENTS

15 engagements de services sont déployés depuis 2018 à destination des locataires. Une réflexion sur l'actualisation de cette charte a été engagée cette année, afin de prendre en compte l'évolution des attentes et les nouveaux services proposés.

En parallèle, dans le cadre de la démarche d'amélioration des « rencontres de la qualité », une charte de 12 engagements réciproques a été rédigée et présentée aux prestataires. Elle donnera lieu à une signature formelle en 2024. Le respect de cette Charte sera évalué annuellement et l'évaluation sera partagée avec les entreprises.

UN SUIVI RENFORCÉ

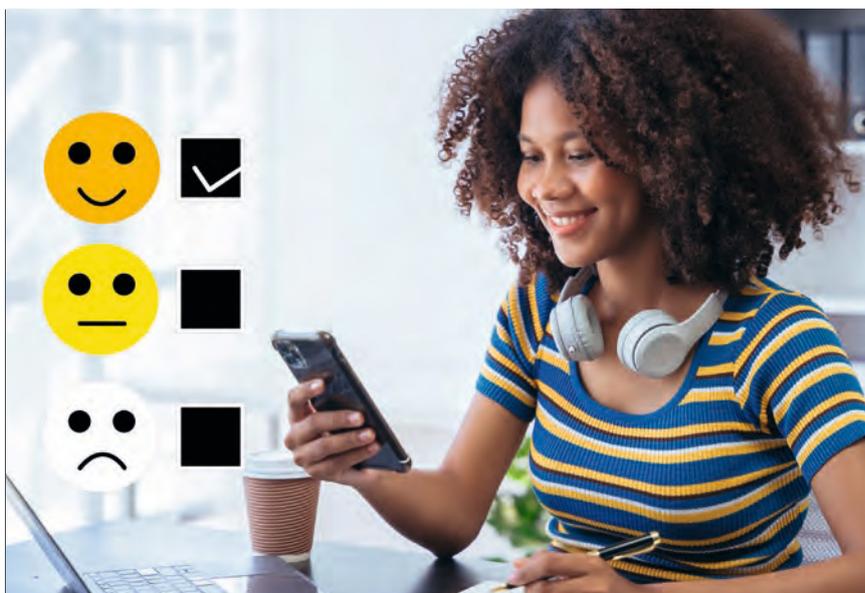
Les prestations des fournisseurs sont contrôlées par les équipes de proximité et alimentent des rapports sectorisés. Ainsi, les dysfonctionnements éventuels constatés sont rapidement communiqués aux prestataires via une application.

En 2023, les équipes de proximité ont réalisé 7 044 contrôles inopinés sur les prestations de nettoyage dont 215 contrôles contradictoires en présence des entreprises, 16 964 contrôles sur les ascenseurs et 3 314 contrôles dans les parkings.

Le service de la maintenance a développé en 2023 le suivi et l'évaluation des prestataires intervenant sur le patrimoine de Valophis Habitat notamment par la mise en place d'enquêtes de satisfaction auprès des agences clientes des entreprises.

UNE OFFRE DE SERVICE CROISSANTE

Le Service Relation Locataires, qui assure la prise en charge des appels,



gère également de nombreux traitements à distance : mise à jour des assurances, remise de duplicatas d'avis d'échéance, attestations de loyers à jour, etc. En 2023, 50 714 traitements administratifs ont été réalisés contre 44 948 traitements en 2022, soit une progression de près de 13 %.

Pour répondre aux nouveaux usages et gagner en efficacité, nos services se digitalisent.

Pour le paiement des loyers, de nouvelles solutions sont proposées :

- L'encaissement à distance via la plateforme de contact ;
- Paytweak, le paiement via des liens par mail et SMS (4 852 liens de paiement émis en 2023) ;
- Ezyban, un nouveau service déployé fin 2023 qui sécurise les virements locataires.

Et pour améliorer l'information, des campagnes par SMS (443 campagnes réalisées en 2023) ;

79,03 % des locataires de Valophis Habitat disposent d'un compte sur l'espace en ligne en 2023.

L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

En 2023, Valophis Habitat a réalisé l'enquête de satisfaction triennale sur la qualité de service rendue aux locataires. 5 000 locataires ont été enquêtés et le taux de satisfaction globale s'élève à 74,5 %.

Plus de 76 % des locataires sont satisfaits de leur logement et de la qualité de vie dans le quartier. En revanche, des attentes sont exprimées sur le chauffage, avec 59 % de locataires satisfaits, cela s'explique notamment par un contexte inflationniste et une maîtrise des températures pour contenir l'augmentation des charges de chauffage.

Valophis Habitat a par ailleurs maintenu en 2023 son dispositif d'enquêtes permettant de mesurer la satisfaction des locataires à différents moments de leur vie dans le logement (entrée dans le logement, traitement des sollicitations, avant et après travaux...).

RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT

Le Groupe élabore des solutions pour répondre aux besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits.

S'ENGAGER ENVERS LES PLUS FRAGILES

Autour de la santé mentale

Fin 2022, l'équipe Mobile Passerelle 94 (EMP 94) a débuté le diagnostic et le suivi de nos locataires en souffrance psychique ou rencontrant des troubles du comportement, sur orientation des conseillères sociales.

Après 1 an d'activité, 52 situations ont été prises en charge ou sont en file active et 49 locataires ont bénéficié de diagnostics. Les résultats sont encourageants :

31 locataires orientés (sur 49) avaient une dette locative. À 1 an d'activité, 22 d'entre eux ont repris le paiement du loyer et stabilisé leur dette, 4 l'ont soldée, et 5 ont vu leur dette s'aggraver ; 9 locataires s'inscrivent à nouveau dans un parcours de soins ; 10 locataires ont vu leurs ressources augmenter par des ouvertures de droits.

Violences conjugales et intrafamiliales

Le Groupe Valophis a renforcé son engagement dans la protection des victimes de violences, aux côtés de la Direction de l'Hébergement des Familles Vulnérables du Département du Val-de-Marne, à travers la remise de logements vers les associations les plus à même d'accompagner les victimes. À fin 2023, 48 logements ont été mis à disposition d'associations.

Par ailleurs, la réglementation d'accès au logement HLM (article L441-1 CCH), priorise le relogement des victimes de violences conjugales et intrafamiliales. 56 décisions favorables toutes positions ont été prononcées par la CALEOL (Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logement) dans ce sens en 2023.

Les baux associatifs

Valophis a maintenu les dispositifs permettant à certains ménages de bénéficier si nécessaire d'un accompagnement social renforcé. Au 31 décembre 2023, 357 baux associatifs étaient en

cours sur l'ensemble du patrimoine du groupe. 326 au titre de logements relais tous publics confondus : femmes victimes de violence conjugale, jeunes majeurs, mineurs non accompagnés, demandeurs d'asile, etc. et 31 baux glissants.

FACILITER L'ACCÈS AUX AIDES

Les locataires évoquent régulièrement un manque de lisibilité des aides ou la complexité des procédures à accomplir pour y accéder. Face à ce constat, le Groupe Valophis a signé, en 2023, un partenariat avec l'entreprise Klaro, afin de renforcer sa politique d'accompagnement en facilitant les démarches en ligne pour les ménages qui ne sollicitent pas des aides auxquelles ils sont parfois éligibles. Depuis l'Espace locataires, les ménages accèdent à une plateforme qui répertorie plus de 1 500 aides existantes auprès de 150 organismes.

Les Conseillères Sociales du Groupe disposent de comptes professionnels avec accès aux informations de la plateforme pour accompagner les locataires ne disposant pas d'espace en ligne.

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En contrepartie des aides financières accordées par le Département du Val-de-Marne et l'ANRU, Valophis Habitat s'engage à réserver entre 5 et 10 % des heures totales travaillées sur les chantiers financés, à l'insertion des personnes en difficulté. En 2023, dans le cadre de ses marchés de travaux, Valophis Habitat a généré 48 979 heures d'insertion, soit 29 équivalents temps pleins sur l'année.

Valophis a également poursuivi la mise en œuvre de chantiers éducatifs en partenariat avec les clubs de prévention ou les centres sociaux. 121 jeunes Val-de-Marnais ont pu bénéficier d'une expérience professionnelle encadrée.



DÉVELOPPER L'HABITAT INCLUSIF

Au 1^{er} semestre 2022, le Conseil départemental du Val-de-Marne a décidé de favoriser le développement de l'habitat inclusif en déployant la prestation d'Aide à la Vie Partagée (AVP) en lien avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie.

Ainsi, le premier projet d'habitat inclusif a démarré en 2023 dans la résidence intergénérationnelle Arthur Rimbaud de Villeneuve-Saint-Georges. L'internalisation de l'animation a permis d'accroître le temps de présence dans la salle commune à deux jours par semaine.

Dix locataires seniors et/ou en situation de handicap ont été identifiés pour co-construire un projet de vie sociale et partagée. Un programme mensuel d'animation a été mis en place et différents partenariats ont été noués avec les structures locales.

SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES : LE FIL

Le Fonds d'Initiatives Locales (FIL) a soutenu une cinquantaine de projets pour un montant de 41 000 euros. Cet appui a permis d'accompagner des animations de quartier, des activités pour les locataires, des actions de sensibilisation qui contribuent à préserver et renforcer les liens sociaux et le respect du cadre de vie.

PROCESSUS EFFICACES ET EFFICIENTS

LES FONCTIONS SUPPORTS, JOUENT UN RÔLE
IMPORTANT DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT
DES COLLABORATEURS.

1 037
SALARIÉS

148
SITES CONNECTÉS
AUX RÉSEAUX
INFORMATIQUES
DE VALOPHIS

LES RESSOURCES HUMAINES

En 2023, le Groupe Valophis comptait 1 037 salariés. 105 nouveaux collaborateurs, dont 63 en CDI, ont été recrutés en 2023.

L'EMPLOI DES JEUNES

Alors que le taux d'emploi des jeunes ralentit nettement après deux années de forte hausse (INSEE), le Groupe Valophis, attentif à la situation des jeunes, a recruté en CDI 16 salariés de moins de 30 ans. En parallèle, il a accueilli 89 stagiaires et accompagné le parcours de formation de 48 alternants.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est un enjeu clé pour le Groupe. Notre index égalité professionnelle 2024 (au titre de l'année 2023) de 94/100 en témoigne. Il intègre cinq indicateurs relatifs à l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes, notés sur 100 points. Il illustre le travail entrepris depuis de nombreuses années par la Direction générale et la Direction des Ressources Humaines.

23 salariés ont bénéficié de 212 jours de la caisse de solidarité familiale mise en place par l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

En 2023, 770 salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation professionnelle, représentant 19 480 heures réalisées au total.

Dans le cadre du projet d'entreprise Valophis 2026, une analyse de la charge de travail de l'ensemble des collaborateurs, au travers de réunions par services / Directions, a été réalisée par la DRH sur le second trimestre 2023. Des entretiens Qualité de Vie et Conditions de Travail ont été également instaurés au second semestre 2023. Ils viennent en complément des entretiens annuels et entretiens professionnels, rendez-vous clés pour les collaborateurs, respectivement réalisés à 91 % et 92 %.

L'INTÉGRATION

Enfin, pour favoriser l'engagement et fidéliser les nouveaux collaborateurs un processus d'intégration totalement digitalisé a été déployé en 2023. Il propose aux nouveaux arrivants une immersion progressive avant même leur arrivée dans le Groupe. Cet outil est plébiscité par les nouveaux entrants.

FOCUS

BSI : Afin de mieux comprendre les composantes de sa rémunération et les avantages sociaux dont il bénéficie, chaque collaborateur du Groupe a reçu en 2023 son bilan social individuel.

LE NUMÉRIQUE

ET LES SYSTÈMES D'INFORMATIONS

17 009

demandes
d'assistance
informatique
traitées

148

sites connectés
aux réseaux
informatiques
Valophis

91

collaborateurs
formés aux outils
informatiques

470

collaborateurs
sensibilisés à la
cybersécurité

DES QR-CODES POUR LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

Dans sa recherche continue d'améliorer la qualité du service rendu et d'augmenter le niveau de satisfaction des locataires, des actions concrètes ont émergé pour mieux piloter les interventions des prestataires et du personnel de Valophis. Le Groupe s'est doté d'un outil recueillant automatiquement les événements clés à partir de QR-codes collés sur les équipements, portes et halls :

- L'entretien (chaudières, ascenseurs, équipements de sécurité, etc.)
- La réparation
- L'arrêt ou la remise en service d'un équipement
- L'impossibilité d'accéder à un logement (locataire absent).

Les données collectées portent sur l'entreprise, la date, l'heure et la durée de son intervention.

Concrètement, l'intervenant scanne le QR-code qui le concerne. À partir des éléments collectés, Valophis peut suivre les interventions, leur résultat et ainsi accroître l'efficacité de son suivi et la réactivité auprès des locataires.

LA COMMUNICATION

En 2023, afin de répondre aux nouveaux usages, la communication développe de nouveaux supports pour s'adapter aux avancées technologiques.



Le journal des locataires fait peau neuve. En format digital, pour limiter son impact écologique, cette nouvelle

édition, plus synthétique, aborde l'actualité du Groupe, des informations pratiques et les événements à venir.

Le guide sur les réparations locatives se dématérialise lui aussi.

Ce nouvel outil, accessible depuis le site internet du Groupe, permet désormais d'identifier en un clic si la réparation d'un équipement est à la charge du locataire ou de Valophis. Des conseils d'entretien et des tutoriels vidéo, réalisés avec des ouvriers de la Régie sont également proposés.

Le journal interne revient en vidéo. L'information se présente désormais sous forme d'interviews afin de découvrir l'actualité du Groupe et de découvrir ou re-découvrir nos métiers.

En 2023, le Groupe maintient sa présence sur les réseaux sociaux et sur Internet avec plus de 600 000 visiteurs sur notre site.

Sur le terrain, la communication se poursuit aussi avec l'élaboration de flyers,

de panneaux d'information ou l'organisation de rencontres, sur les projets de renouvellement urbain ; comme par une présence cette année encore, sur les salons des Maires de l'Île-de-France, des Yvelines et du Val-de-Marne.

Des événements ont été organisés pour répondre aux besoins des élus. À Ivry-sur-Seine, la pose de la première pierre d'un ambitieux programme de création de 512 logements mixant locatif social, locatif libre et accession.

À Bonneuil, pour inaugurer la nouvelle agence. Ou encore pour favoriser les rencontres entre locataires comme avec l'inauguration du nouveau quartier Troènes à Choisy-le-Roi.

Plusieurs événements ont également été organisés en interne afin de renforcer la culture d'entreprise : Journées thématiques, galette des rois et pour la première fois, 400 enfants de salariés se sont retrouvés sur les différents sites du Groupe à l'occasion d'un Kid's Day.

LA DIRECTION JURIDIQUE

Avec la décarbonation du parc immobilier, la performance énergétique des bâtiments et la protection de l'environnement ont été le fil conducteur des textes publiés au cours de 2023.

La chute de la production et la crise du logement qui s'est installée ont relativement peu alimenté l'actualité législative et réglementaire, les mesures prises par l'État relevant d'un plan exceptionnel de soutien au logement.

Si l'année a été également marquée par les émeutes urbaines et la loi d'urgence relative à l'accélération de la reconstruction des bâtiments dégradés ou détruits, la mise en œuvre des objectifs environnemen-

taux de la loi « Climat et résilience » a été poursuivie avec la loi « ZAN », contribuant ainsi à la lutte contre l'artificialisation des sols, et la loi relative à « l'Industrie verte ».

La loi « Anti-squat » a traduit la volonté du législateur de renforcer le dispositif de protection des logements contre l'occupation illicite.

Cette année a été aussi marquée par une modification de la géographie prioritaire de la politique de la Ville avec la révision du périmètre des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

Il faut souligner l'entrée de 111 nouveaux quartiers dans la liste des 1 362 QPV « nouvelle génération ».

Parmi d'autres sujets, on peut citer les mesures de pouvoir d'achat prises en faveur des ménages modestes qui se traduisent par le prolongement des dispositifs de « bouclier tarifaire énergétique » et la limitation de la hausse des loyers.

L'année s'est achevée avec les mesures de la loi de finances pour 2024 portant les engagements de l'État pris au congrès HLM de Nantes pour le secteur social, se traduisant principalement par une hausse des financements devant permettre une accélération de la rénovation énergétique du parc social et une production soutenue de logements sociaux performants.

HABITANTS

121 318

LOCATAIRES,
SOIT 45 257
FAMILLES

65,70 %

DES LOCATAIRES ET
72,70 % DES NOUVEAUX
LOCATAIRES ONT UN
REVENU FISCAL DE
RÉFÉRENCE INFÉRIEUR
À 60 % DES PLAFONDS
DE RESSOURCES PLUS

DES CARACTÉRISTIQUES SOCIALES

PLUTÔT STABLES



121 318

personnes logées
soit **45 257** familles

65,70 %

des locataires et **72,70 %**
des nouveaux locataires
ont un revenu inférieur
à **60 %** des plafonds
de ressources PLUS

36,80 %

des locataires
et **38,50 %** des nouveaux
locataires bénéficient
de l'APL

4,70 %

des locataires ont
unedette supérieure à 3
mois de loyers charges
comprises (hors APL).
Ce taux est stable par
rapport à 2022.

↗ En 2023, la proportion des ménages aux revenus < **60 %** des plafonds est en hausse (**+ 1,7 point**).

→ La part des familles nombreuses est stable (**+ 0,10 point par rapport à 2022**), **16 %** des familles comptent 5 personnes et plus.

→ Le nombre de personnes seules qui occupe un logement reste stable, **31,50 % (- 0,4 point par rapport à 2022)**.

→ Le nombre de jeunes ménages de moins de 30 ans se stabilise à **4,50 % (contre 4,60 % en 2022)**.

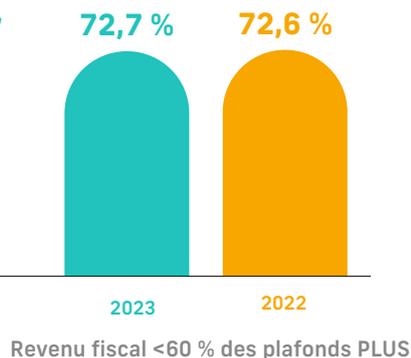
↗ Le nombre de seniors de 60 ans et plus enregistre une légère hausse (**33,80 % soit une augmentation de 0,9 point par rapport à 2022**).

↗ Les ménages monoparentaux enregistrent une légère hausse (**26,10 % soit + 0,8 point par rapport à 2022**).



REVENU FISCAL DES NOUVEAUX LOCATAIRES

SITUATION ÉCONOMIQUE DES NOUVEAUX ENTRANTS



DES NOUVEAUX ENTRANTS UN PEU MOINS FRAGILES ÉCONOMIQUEMENT

Le Groupe a accueilli **2 009 nouveaux ménages en 2023**, dont **257** dans de nouvelles résidences.

LES BÉNÉFICIAIRES DE L'AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT (APL) 2023

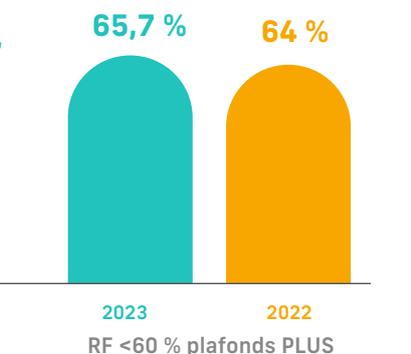
Le taux de nouveaux entrants bénéficiaires de l'APL est en **baisse de 2,3 points**.

Ce taux prend en compte l'ensemble des locataires ayant fait l'objet d'une ouverture aux APL durant l'année.

Le montant mensuel moyen par bénéficiaire augmente légèrement en passant de **271 € en 2022** à **274 € en 2023**.

REVENU FISCAL DE RÉFÉRENCE

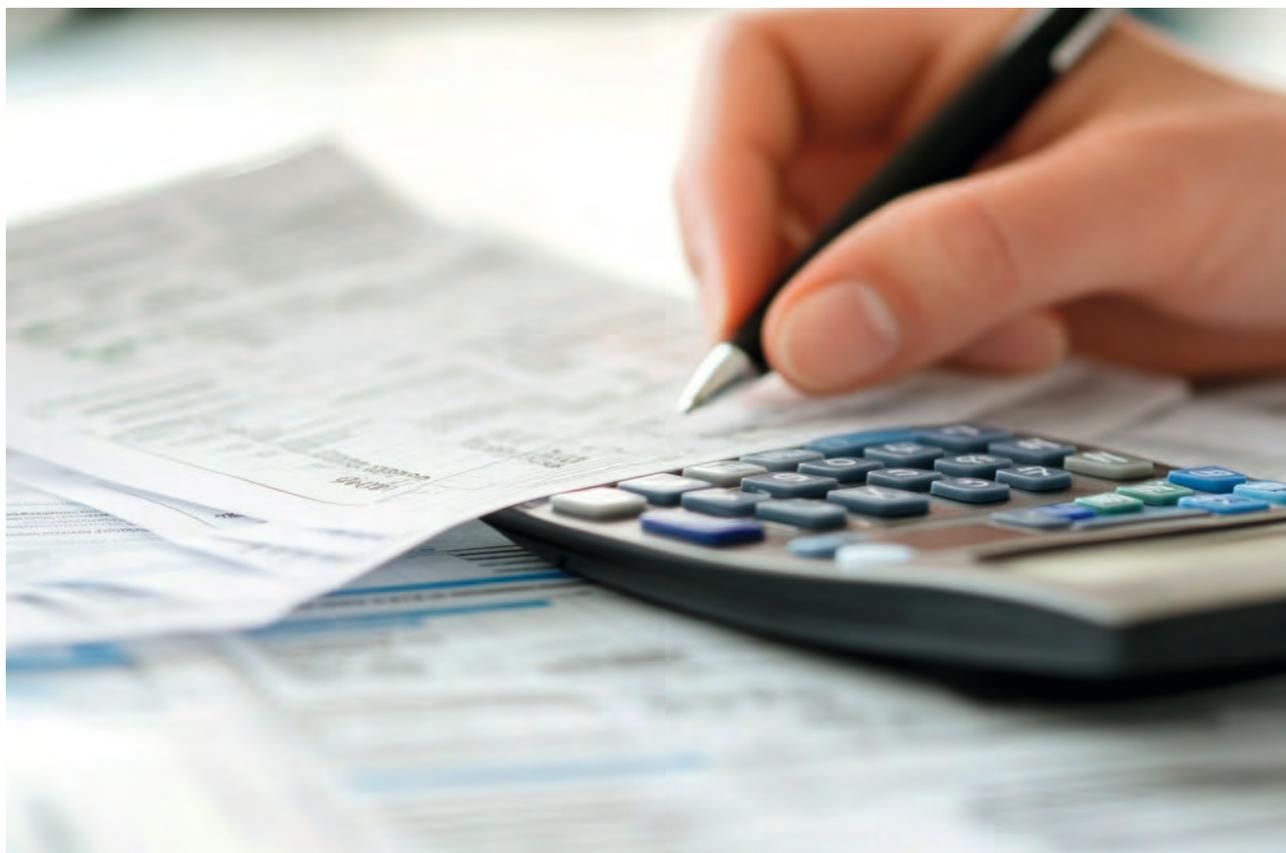
SITUATION ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES



SOUS-OCCUPATION ET SUROCCUPATION DES LOGEMENTS

16,1 % des logements au sein du Groupe Valophis sont sous-occupés selon les critères de la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté (nombre de pièces habitables > à 1 au nombre de personnes, soit une personne seule dans un 3 pièces).

Le taux de suroccupation reste stable à **0,4 %**. Ce taux prend en compte exclusivement la superficie du logement et non sa typologie tel que défini à l'article L. 822-10 du Code de la Construction et de l'Habitation et précisé par l'article complémentaire R 822-25.



FINANCES

INDICATEURS FINANCIERS

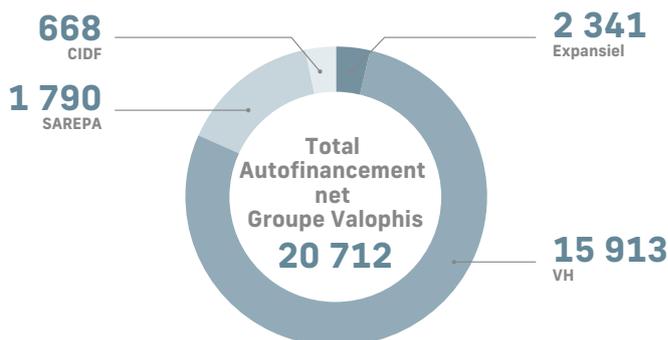
COMPTE DE RÉSULTAT

CHARGES	2023	2022	PRODUITS	2023	2022
Maintenance du patrimoine (y,c, régie)	34 929	33 550	Loyers	268 058	256 346
Charges de Personnel non récupérables (hors régie)	56 421	55 173	Produits divers	28 772	21 295
Charges de gestion courante	26 713	31 955	Subventions	1 050	1 822
Autres charges	6 068	5 834	Produits financiers	7 093	3 915
Taxes	37 315	34 542	Reprises de provisions	6 791	9 438
Charges financières	49 625	27 849	Produits exceptionnels	12 191	16 818
Dotations amort, et prov.	114 078	109 118	Subventions d'investissement virées au résultat	26 783	28 761
Charges exceptionnelles	9 397	12 526	Produits accession et aménagement	66 390	54 009
Charges accession et aménagement	67 697	48 298			
I.S	83	34			
Charges récupérables	101 006	91 937	Charges récupérées	94 428	88 831
Résultat	8 224	30 419			
TOTAL	511 557	481 234	TOTAL	511 557	481 234

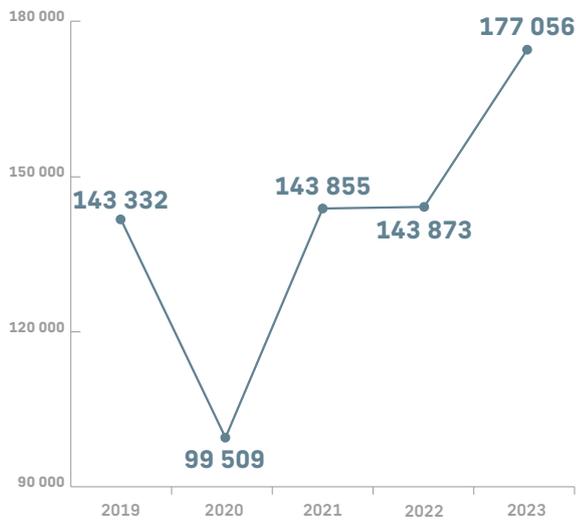
ÉVOLUTION DE L'AUTOFINANCEMENT DE 2019 À 2023



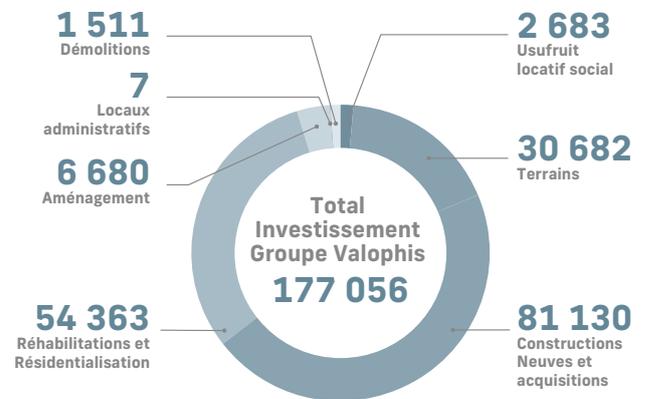
AUTOFINANCEMENT DU GROUPE EN 2023 (EN K€)



ÉVOLUTION DE L'INVESTISSEMENT DE 2019 À 2023



INVESTISSEMENT DU GROUPE EN 2023 (EN K€)



BILAN SIMPLIFIÉ

ACTIF	2023	2022	PASSIF	2023	2022
Actif immobilisé	2 939 497	2 881 001	Situation nette	769 281	761 056
Stocks	170 027	141 708	Subventions	622 315	634 914
Créances sur tiers	307 741	295 130	Provisions	25 981	23 595
Trésorerie	186 923	239 452	Dettes financières	1 943 499	1 927 774
Charges à répartir	3 138	2 939	Dettes d'exploitation et diverses	246 252	212 889
TOTAL	3 607 327	3 560 230	TOTAL	3 607 327	3 560 228





GroupeValophis

9 Route de Choisy - CS 50079
94048 CRÉTEIL Cedex
www.groupevalophis.fr

