val du LOING HABITAT

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Sommaire

P.03 CARTE D'IDENTITÉ ET D'IMPLANTATION

P.04 ÉDITO – DIRECTRICE GÉNÉRALE

P.05 LES TEMPS FORTS EN 2023

P.06 LES CHIFFRES-CLÉS VLH EN 2023

P.07 LES STRUCTURES DÉCISIONNAIRES DE VAL DU LOING HABITAT

P.11 DOSSIER SPÉCIAL : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL VLH

P.13 1 LES LOCATAIRES AU CŒUR DE L'ACTION DE VAL DU LOING HABITAT

P.17 2 CONSTRUIRE, RÉHABILITER ET VALORISER NOS TERRITOIRES

P.23 3 FOCUS SUR LA RÉSIDENCE AUTONOMIE « LES PLANTAGENÊTS »

P.26 4 INDICATEURS RH VLH : EFFECTIFS, RÉPARTITION, ET FORMATION

P.29 5 LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

P.30 6 DISPOSTIFS QUANT AUX RISQUES DE CORRUPTION ET DE TRAFIC D'INFLUENCE

Carte d'identité et d'implantation

Le patrimoine de Val du Loing Habitat compte à fin 2023, plus de **2 645 logements familiaux** implantés sur **12 communes** des départements de la Seine-et-Marne (77), de l'Essonne (91) et du Loiret (45).

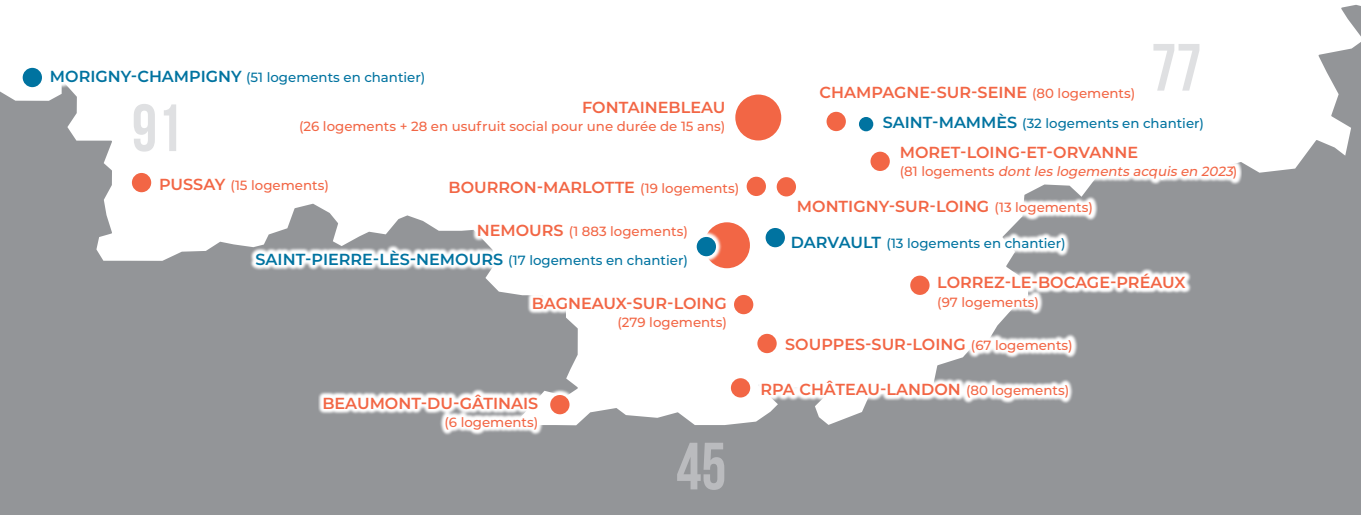
Les logements classés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) représentent **1 359 logements soit 55 % du patrimoine** de Val du Loing Habitat.

Dont :

- **2** Maisons d'Accueil à Nemours, dont 1 spécialisée, gérées par la Fondation des Amis de l'Atelier, disposant pour l'une de **25** logements et pour l'autre de **15**.
- **2** Résidences pour Personnes Âgées, dont l'une est située à Nemours (**20** logements), l'autre à Château-Landon (**80** logements).
- Val du Loing Habitat propose également **63** logements réservés aux gendarmes sur la commune de Nemours.

Enfin, Val du Loing Habitat dispose de :

- Plus de **1700** emplacements de stationnement
- **8** locaux commerciaux sur le quartier du Mont Saint-Martin à Nemours
- **2** locaux professionnels à Bagneaux-sur-Loing
- **2** ateliers à Bourron-Marlotte
- **1** local commercial à Souppes-sur-Loing
- **1** local commercial dans le centre de Nemours
- **6** jardins ouvriers à Nemours



l'édito
d'Annie Lerberche

Directrice Générale
de Val du Loing Habitat

Retour sur une année de transformation et d'engagements

L'année 2023 a été marquée par notre engagement dans une démarche de refonte de nos process internes, mais aussi par des réalisations qui témoignent de notre résilience et de notre détermination à servir au mieux les intérêts de nos locataires.

« Moderniser nos pratiques, renforcer notre efficacité opérationnelle et accroître l'impact positif de notre action dans notre région sont autant de défis que nous avons commencé à relever.

Au cœur de cette transformation, nous avons placé notre engagement envers nos valeurs fondamentales de solidarité, d'équité et de responsabilité sociale.

En réponse au contexte tendu de l'accès au logement en Île-de-France, nous avons intensifié nos efforts pour étendre notre offre de logements à un public plus large.

Nous avons ainsi développé nos opérations d'acquisition de LLI (Logements Locatifs Intermédiaires) et LLS (Logements Locatifs Sociaux), offrant ainsi des solutions adaptées aux besoins spécifiques des travailleurs de notre région.

Ces initiatives permettront de répondre à une demande croissante en logements abordables, tout en contribuant à renforcer la diversité et la mixité sociale dans nos quartiers.

Nous avons également intensifié nos efforts pour promouvoir la durabilité environnementale dans nos opérations, en investissant dans des projets de réhabilitation énergétique et en favorisant l'accès à un logement écologique, durable et abordable pour tous.

Au cours de cette année, nous avons consolidé nos partenariats avec les acteurs clés du secteur du logement social, les collectivités locales, les organisations de la société civile et les organismes de financement, renforçant ainsi notre capacité collective à relever les défis complexes auxquels nous sommes confrontés.

Enfin, les témoignages de satisfaction de nos locataires observés lors de la restitution de l'enquête de satisfaction triennale initiée par notre partenaire **l'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT** et leurs encouragements sont le moteur qui nous pousse à nous améliorer chaque jour et à poursuivre notre mission avec détermination.

Alors que nous tournons la page sur cette année riche en défis et en réalisations, je suis convaincue que l'année à venir sera marquée par de nouvelles opportunités de croissance, d'innovation et d'impact positif. »

Temps forts en 2023

Mars

- Participation à la campagne solidaire Mars bleu
- Opération « Boules à oiseaux »
- Campagne de communication contre les nuisibles à destination de nos locataires
- Atelier Sobriété énergétique en partenariat avec ENEDIS
- Portes ouvertes de la résidence autonomie « Les Plantagenêts » Fête des grands-mères

Mai

- Fête des Voisins 2023
- Inauguration des composteurs collectifs (Résidence intergénérationnelle des Cenelles)
- Portes ouvertes association GEM LA VIE/ADMR (Résidence intergénérationnelle des Cenelles)

Juin

Participation des équipes de Val du Loing à la Fête de la Jeunesse organisée par la Ville de Nemours

Septembre

- Participation à la Journée écocitoyenne (en partenariat avec la ville de Nemours et le SMETOM)
- Inauguration de la Ressourcerie « Au grenier du Loing » (Locataires locaux commerciaux rue Chérelles)
- Intensification des études de faisabilité d'opérations nouvelles (en raison d'une augmentation significative des propositions de VEFA par les promoteurs)

Octobre

- Participation à la campagne Octobre Rose (Marche solidaire)
- Développement de la cellule sociale recouvrement et contentieux du service clientèle
- Désignation de la maîtrise d'œuvre pour le projet de réhabilitation de Bagneaux sur Loing
- Participation au 83ème Congrès HLM à Nantes

Novembre

- Concertation citoyenne
- Semaine de la réduction des déchets (SERD 2023)
- Inauguration des composteurs (résidences Jozon + Amandiers)
- Démarrage de l'enquête de satisfaction triennale régionale des locataires sur un échantillon de 300 locataires du parc VLH
- Acquisition de 2 immeubles à Moret Loing et Orvanne pour livraison de 14 LLS,
- Démarrage du chantier Secteur 1 à Bagneaux sur Loing(démolition des 8 abris de jardins)

Décembre

- Marché de Noël artisanal (Résidence intergénérationnelle Les Cenelles)
- Signature de l'acte authentique pour la VEFA de Morigny-Champigny (dpt 91) 51 logements (16 LLI + 35 LLS)
- Signature d'un contrat de réservation pour une VEFA à Puiseaux (dpt 45) 50 logements LLS

Livraison Fontainebleau Résidence Les Monarques : 28 logements en usufruit social avec exploitation contractuelle de 15 ans

Chiffres clés en 2023

12 304 000 €

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

542 623 €
consacrés à des travaux
de maintenance (446 132,75 €)
et renouvellement de composants

53 595 €
consacrés au gros entretien

44 collaborateurs
(au 31 décembre 2023 - Hors salariés résidence autonomie *Les Plantagenêts*)

9 marchés publics
+/-= à 40 000 € HT conclus
pour un montant d'environ
4 109 941 € HT

159 baux signés dont 45 mutations sociales
(26 internes + 19 sociales)

108 logements acquis en 2023
(101 VEFA + 7 MOD)

28 logements livrés en 2023

13 logements
en PLS/PLAI agréés

113 logements
en chantier

Taux de croissance annuel 2023 **1,65 %**

Les structures décisionnaires de Val du Loing Habitat

DIRECTION GÉNÉRALE ET ORGANIGRAMME DIRECTION DE SERVICES

Madame Annie Leberche a été nommée Directrice Générale par décision du Conseil d'Administration du 30/10/2008.

La Directrice Générale met en œuvre les décisions du Conseil d'Administration, passe les actes et les contrats au nom de l'Office et le représente dans tous les actes de la vie civile.

Elle engage, liquide et ordonnance toutes dépenses et recettes de l'Office, dirige les activités et a autorité sur les services et le personnel.

La Directrice Générale rend compte de sa gestion au Conseil d'Administration dans un rapport annuel.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de **23** membres, le Conseil d'Administration a comme rôle majeur de définir la stratégie de Val du Loing Habitat, de décider du lancement des opérations de construction, de réhabilitation, d'aménagement et d'entretien du patrimoine. Il fixe également le niveau d'augmentation annuel des loyers en applicationde la réglementation en vigueur et vote le budget annuel.

En 2023, il s'est réuni en séance à 4 reprises.

Le Conseil d'Administration de Val du Loing Habitat a été renouvelé lors de sa séance du 22 octobre 2020.

ORGANIGRAMME DIRECTION DE SERVICES 2023

Claude JAMET
Président

Annie LEBERCHE
Directrice Générale

SERVICE ADMINISTRATIF & FINANCIER

Eddy IMIRA
Directeur

- Comptabilité
- Ressources humaines
- Informatique
- Marchés publics

SERVICE CLIENTÈLE

Caroline PORTIER
Directrice

- Quittancement
- Gestion locative
- Contentieux social

AGENCE DE PROXIMITÉ

- Relation clientèle
- Techniciens REL
- Gardiens

RÉSIDENCE AUTONOMIE DES PLANTAGENETS

Clémence DOUDEMENT
Directrice

DIRECTION MAÎTRISE D'OUVRAGES

Catherine BOUREAU
Directrice service maîtrise d'ouvrage

- Production de nouvelles opérations
- Prospection foncière
- Suivi de chantier

Nicolas LANTOINE
Directeur du patrimoine

- Réhabilitation
- Maintenance
- Régie technique

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président depuis 2001

Claude JAMET, Maire de Bagneaux-sur-Loing, Vice-Président de la Communauté de Communes du Pays de Nemours.

Vice-président

Bernard COZIC Adjoint au Maire délégué aux solidarités, aux séniors et à la politique de la ville de Nemours.

6 représentants de la communauté de communes de rattachement

1 **Emmanuelle BERCIS**
1ère adjointe au Maire de la ville de Bagneaux-sur-Loing.

2 **Bernard COZIC**
Adjoint au Maire délégué aux solidarités, aux séniors et à la politique de la ville de Nemours.

3 **Annie DURIEUX**
Adjointe au Maire déléguée à la petite enfance, à l'éducation et à la jeunesse de la ville de Nemours.

4 **Claude JAMET**
Maire de Bagneaux-sur-Loing, Vice-Président de la Communauté de Communes du Pays de Nemours, représentant la ville de Bagneaux-sur-Loing.

5 **Florence MARCANDELLA**
Adjointe au Maire de Nemours, déléguée au commerce, à l'artisanat et à l'économie de la Ville de Nemours.

6 **Philippe ROUX**
Adjoint au Maire délégué au patrimoine historique, à l'accessibilité et au renouvellement urbain de la ville de Nemours.

7 représentants désignés au titre de membres qualifiés

1 **Michel GONORD**
Maire de Champagne-sur-Seine (élu), implication Politique de la ville, logement social.

2 **Chantal PAYAN**
1ère adjointe au Maire de Bourron-Marlotte (élue), en charge de l'urbanisme.

3 **Marie DUCLAU**
Chef du service Climat et Transition Énergétique de Seine-et-Marne Environnement.

4 **Johann LALANDE**
Chargé d'affaires en économie sociale et institutionnelle, Crédit Coopératif de Melun.

5 **Josiane BOSC**
Retraitée de la Banque, Administrateur CCAS, bénévole association Info Dette.

6 **Philippe GRANDJEAN**
Architecte Urbaniste au Conseil d'Architecture d'Urbanisme et de l'Environnement 77.

7 **Jean-Marie BARDU**
Retraité Cadre Technico-Commercial de la Banque.

Les représentants désignés

Par Action Logement
Philippe PELLUET

Par la CAF
Christine TOURNAIRE

Par l'UDAF
Marie-Madeleine PATTIER

Par EQUALIS
(association d'aide à l'insertion)
Evelyne FIKUART

Par le syndicat CFDT
Evelyne DEMÉ

Par le syndicat CGT
François QUÉRÉ

Les représentants élus des locataires

Brigitte REDON
Confédération Nationale du Logement (CNL)

Michel DENISOT
Confédération Nationale du Logement (CNL)

Marie-Lucie ALVARAES
INDECOSA-CGT

Henri ESSELIN
INDECOSA-CGT

La représentante du comité social et économique de Val du Loing Habitat

Hannan Elkebaili
(Titulaire collège 2)

LES DÉCISIONS MARQUANTES DE NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2023

En 2023, les membres du Conseil d'Administration de Val du Loing Habitat ont voté 67 délibérations, dont voici les plus marquantes :

GESTION LOCATIVE

- Signature de la convention 2023 avec le Fonds de Solidarité Logement (F.S.L).
- Politique des loyers 2024.
- **Vente du Pavillon sis *12 rue César Franck à NEMOURS* pour 160 000 €.**

MAÎTRISE D'OUVRAGE

- **Opération de Morigny Champigny : Actualisation du prix de revient et du plan de financement de l'opération LLS et opportunité foncière d'acquérir les autres logements du programme en LLI (51 logements).**
- **Opération de 32 logements *à Saint-Mammès rue Grande* : autorisation de signature de l'acte de consolidation.**
- Approbation du prix de revient et du plande financement prévisionnels de l'opération d'acquisition-amélioration de **3 logements communaux** *14 rue de l'Aulnay à Moret-Loing et Orvanne, commune déléguée d'Ecuelles.*
- Approbation du prix de revient et du plan de financement prévisionnels de l'opération de rachat et de réhabilitation de **5 logements communaux,** *156 avenue de Fontainebleau à Moret Loing et Orvanne, commune déléguée de Veneux-Les-Sablons.*
- **Actualisation du programme de démolition de 16 logements locatifs sociaux et d'une pharmacie, et reconstruction,** *rue de Fromonceaux à Bagneaux sur Loing – Secteur 1.*
- Approbation du prix de revient et du plan de financement prévisionnels de l'opération de réhabilitation de **12 pavillons** *rue des Praillons à Bagneaux S/Loing.*
- **Projet d'acquisition de 389 logements du *quartier Beauregard à Nemourset* 282 logements à *Souppes-sur-Loing*.**
- **Acquisition d'un programme de construction en VEFA de 50 logements à *Puiseaux (45).***

AFFAIRES GÉNÉRALES

- Passation d'une convention entre Confluence Habitat et Val du Loing habitat pour le reversement des aides de la CGLLS dans le cadre du regroupement en SAC.
- **CUS (convention d'utilité sociale).**
- **Délégations de pouvoirs et signatures de la Directrice Générale aux Directeurs de services.**

FINANCES-MARCHES-COMMUNICATION

- Modification du règlement intérieur de la commande publique.
- Modification de la procédure de passation des marchés publics de Val du Loing Habitat
- Autorisation d'emprunt auprès de la Banque des Territoires pour l'opération de **15 logements** *situés à Pussay - chemin de la Garenne.*
- Autorisation d'emprunts auprès de la Banque des Territoires pour l'opération de **32 logements** *situés à Saint-Mammès - rue Grande.*
- **Autorisation de signature d'une convention de groupement avec l'OPH de Confluence en vue du lancement d'une mission d'accompagnement dans le cadre de la loi SAPIN II et mis en place d'un nouvel outil informatique.**
- Autorisation d'emprunt auprès de la Banque des Territoires pour l'opération de **25 logements** de la Maison d'Accueil *située rue François Villon à Nemours.*
- Autorisation d'emprunts auprès de la Banque des Territoires pour l'opération de **32 logements** *situés à Saint Mammès rue Grande.*

L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS DE VAL DU LOING HABITAT

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

La commission est chargée d'attribuer les logements locatifs selon des critères précis tels que définis par le CCH et développés dans le règlement.

Présidente : Marie-Madeleine Pattier
Membres titulaires : Bernard Cozic, Henri Esselin (représentant des locataires INDECOSA-CGT), Jean-Marie Bardu, Josiane Bosc, Marie-Madeleine Pattier, Emmanuelle Bercis.

LES CHIFFRES-CLÉS DE LA CALEOL EN 2023

13 séances

661 dossiers examinés en CALEOL
(+ 30% par rapport à 2022)

354 attributions accordées par CALEOL

159 baux signés

La commission d'appel d'offres

Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises afin d'attribuer les marchés publics dont l'estimation est supérieure aux seuils européens.

Sa composition depuis le 22 octobre 2020

Président : Claude Jamet
Membres titulaires : Claude Jamet, Annie Leberche, Philippe Grandjean, Philippe Roux.
Membres suppléants : Jean-Marie Bardu, Philippe Pelluet, Florence Marcandella.

LES CHIFFRES-CLÉS DE LA CAO EN 2023

6 CAO

9 marchés publics +/= à 40 000€ HT conclus pour un montant d'environ **4 109 941 € HT**

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

En application de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU), ce conseil participatif est devenu depuis plusieurs années un lieu incontournable de débats et d'échanges entre les représentants des associations de locataires et Val du Loing Habitat. Ces réunions sont l'occasion de soumettre au débat un certain nombre de préoccupations communes : charges, entretien, information et concertation avant travaux...

Le CCL est composé des représentants de Val du Loing Habitat et des 4 administrateurs élus représentant les locataires au Conseil d'Administration de Val du Loing Habitat.

2 conseils de concertation locative ont eu lieu en 2023.

LES COMMISSIONS D'IMPAYÉS ET DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS

Les Commissions Paritaires Locatives (CPIL) et les Commissions de Suivi des Impayés (CSI) jouent des rôles complémentaires pour assurer la gestion équitable et efficace de notre parc locatif.
Les CPIL sont une instance officielle résultant de la signature d'une convention avec le Conseil Département où participent les signataires (dont le bailleur social, l'État représenté par la DDETS, les CCAS des communes concernées, la MDS et des associations telles que EQUALIS, ATSM...). L'objectif de ces commissions est d'abord d'étudier les situations des locataires ayant un bail résilié ou une procédure contentieuse en cours afin d'éviter les expulsions.

En complément, **une instance interne, Commission Sociale des Impayés (CSI),** composée d'un administrateur de Val du Loing Habitat et de l'équipe de la cellule sociale et contentieuse, se concentre sur la prévention et la gestion des impayés, en analysant les dossiers de locataires en retard de loyer, et ce dès la première échéance impayée afin de proposer des solutions adaptées pour éviter les contentieux.
Ensemble, ces commissions renforcent la cohésion sociale en favorisant une gestion équilibrée et solidaire logements et en soutenant nos locataires dans leurs parcours résidentiels.

3 Commissions Partenariales des Impayés Locatifs (CPIL)
8 Commissions Sociales des Impayés (CSI)

Dossier

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE DES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL VLH

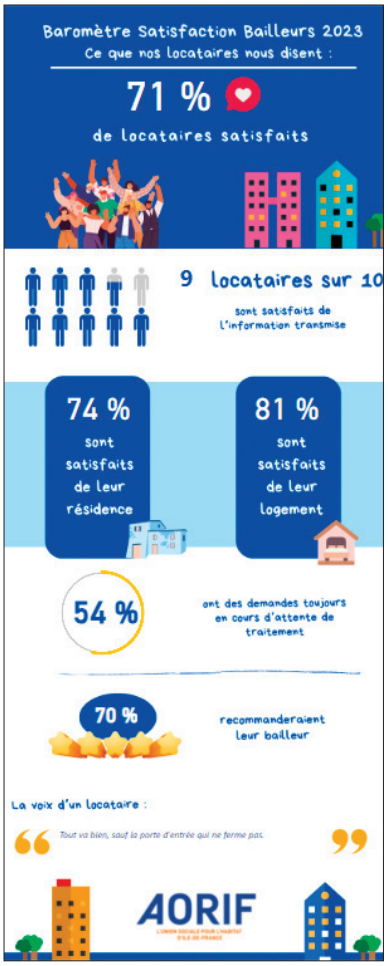
> UNE VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2023

L'AORIF a commandité une enquête auprès du cabinet INIT qui s'est déroulé de mai à juillet 2023 auprès de **3 800 ménages** pour évaluer la **satisfaction des locataires du parc social en Île-de-France.**

Les résultats montrent que 8* ménages franciliens sur 10 se disent satisfaits de leur logement et de leur quartier (Audit réalisé sur 3 800* résidents franciliens).

Cependant, malgré cette satisfaction globale, les locataires font face à des défis financiers de plus en plus importants dûs à la baisse du pouvoir d'achat.
Selon l'enquête, 64 % des locataires interrogés disent avoir des difficultés à « boucler leurs fins de mois », en baisse de 4 points par rapport à 2020.

Il est à noter que la satisfaction est généralement plus faible dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) et chez les familles avec enfants, ce qui reflète les tendances des années précédentes.



> RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE VAL DU LOING HABITAT

L'enquête auprès des **13 % de nos locataires interrogés** (soit 300), démontrent des résultats encourageants :

77 % **de nos locataires se déclarent satisfaits** des services offerts par VLH (70 % pour la moyenne régionale).

70 % **recommanderaient notre organisme** à leur entourage (66 % pour la moyenne régionale).

81 % **se disent satisfaits de la qualité de leur logement** (76 % pour la moyenne régionale).

86 % **des locataires apprécient la qualité des informations transmises par Val du Loing Habitat**, ce qui souligne l'importance de soutenir une communication de proximité et de la transparence dans nos relations avec nos résidents - (83 % pour la moyenne régionale).

76 % **des locataires se sentent sereins et en sécurité** dans leur résidence et aux alentours proches, contre 47 % des résidents des autres parcs sociaux franciliens, qui peuvent être confrontés à des problèmes de délinquance, d'incivilité et de vandalisme.

> NOS ACTIONS EN QUALITÉ D'ACTEUR ENGAGÉ DANS LA DYNAMIQUE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE LOCALE

Val du Loing Habitat prend ses responsabilités dans l'économie sociale et solidaire très au sérieux.

Au fil des ans, nous avons développé plusieurs initiatives pour répondre aux besoins de nos locataires, dans un objectif d'amélioration continue de nos services et de leur confort de vie.

> PARMI NOS ACTIONS :

- **Médiation et soutien :** nous proposons des services de médiation pour aider les locataires à améliorer leurs relations avec l'administration.
- **Partenariats locaux :** nous collaborons avec des associations locales pour des projets qui favorisent la cohésion sociale et l'entraide.
- **Initiatives de communication :** nos campagnes de sensibilisation, telles que « Vivre ensemble, vivre mieux », visent à encourager les comportements éco-responsables et à renforcer le sentiment de communauté parmi nos locataires.
- **Participation aux événements sociaux locaux :** nous participons régulièrement à des événements culturels et sociaux organisés par les collectivités locales, contribuant ainsi à créer un environnement dynamique et inclusif.

L'enquête régionale de satisfaction des locataires du parc social montre des résultats positifs pour Val du Loing Habitat, avec des taux de satisfaction élevés par rapport à la moyenne régionale.

Nous sommes déterminés à maintenir ces standards élevés et à continuer à innover pour répondre aux besoins changeants de nos locataires.

Notre engagement dans l'économie sociale et solidaire reste un moteur dans notre approche, et nous continuerons à travailler pour bâtir des liens plus forts avec les résidents de notre parc.

1

Les locataires au cœur des actions de Val du Loing Habitat

DÉVELOPPEMENT DU SERVICE CLIENTÈLE ET ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

L'année 2023 a été marquée par une volonté forte de Val du Loing Habitat d'amélioration continue de ses services et performances en vue d'une amélioration du service rendu.

Dans cette optique, une restructuration de la cellule social/recouvrement et contentieux a été menée donnant lieu dès octobre, au recrutement d'un collaborateur supplémentaire et à une nouvelle répartition des missions au sein de ce service.

Cette réorganisation répond à la nécessité de s'adapter aux nouvelles problématiques de nos clients, avec pour objectif premier d'accompagner nos locataires en difficulté financière.

VERS UN RENFORCEMENT DES PARTENARIATS LOCAUX ET DE NOS RESSOURCES

Nos prestataires et partenaires jouent un rôle essentiel en nous accompagnant dans notre démarche d'amélioration continue de nos services aux locataires, en nous apportant leur expertise et leur soutien pour garantir une qualité de service optimale et répondre aux attentes de nos résidents. Parmi eux : **PAPERNEST, ALACAZA, KLARO, DDTES, CCAS, MDS, CCAPEX, PIMMS MÉDIATION 77**... Ces collaborations renforcent notre capacité à proposer des solutions globales et adaptées aux besoins de nos locataires.

ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, les équipes de ce pôle participeront à un séminaire organisé par **notre Société de Coordination (SAC PLURIHABITAT)** sur le thème de la prévention et de la gestion des impayés, au cours du 1er trimestre 2024. Cette rencontre permettra d'échanger sur les bonnes pratiques et les actions correctives à initier grâce à des audits, en optimisant nos relances et notre recours aux commissaires de justice, par exemple.
L'optimisation de notre gestion des impayés et leur recouvrement maximiserait notre rentabilité et notre capacité d'investissement.

LA GESTION EN FLUX CHEZ VLH

GESTION DU STOCK AU FLUX : UNE AVANCÉE MAJEURE POUR VAL DU LOING HABITAT

L'année 2023 a été pour le service gestion locative de VLH synonyme d'évolutions significatives dont une transition vers la gestion en flux de nos logements vacants (pour le 24 novembre 2023).
Dans notre engagement constant à offrir des services de qualité à nos locataires et à répondre efficacement à leurs besoins, nous avons mis en œuvre cette transformation majeure de notre gestion locative.

En passant de la gestion en stock à la gestion en flux, nous avons franchi une étape décisive vers une gestion plus agile, efficiente et axée sur les besoins de nos locataires mais surtout de nos réservataires partenaires.

QU'EST-CE QUE LA GESTION EN FLUX ?

La gestion en flux représente une approche novatrice dans le secteur du logement social, caractérisée par sa réactivité et sa capacité à s'adapter rapidement aux fluctuations du marché et aux demandes des locataires.

La gestion en flux s'inscrit dans le cadre général du financement du logement social en France, encadré par plusieurs dispositifs législatifs et réglementaires :

- **Loi SRU** (Solidarité et Renouvellement Urbain) : qui oblige les communes à disposer de 20 à 25 % de logements sociaux sous peine de sanctions.
- **Loi ÉLAN** (Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) : modernise le secteur du logement social et incite à une gestion plus efficace, souvent liée à des notions de gestion en flux.
- **Code de la construction et de l'habitation :** règle les modalités de financement et de gestion des organismes de logement social.

Les réglementations spécifiques

- ***Décret n° 2017-830 du 5 mai 2017 :*** *introduit des ajustements dans la gestion des aides à la pierre et fixe les conditions d'octroi et de gestion des subventions pour les logements sociaux.*
- ***Arrêté du 30 juin 2021 :*** *relatif aux modalités de financement des opérations de construction et de réhabilitation, incluant des mesures spécifiques pour la gestion en flux.*

Cette approche nécessite néanmoins une coordination fine et un engagement de tous les acteurs impliqués pour en maximiser les bénéfices.

Pour un bailleur social comme Val du Loing Habitat, la mise en œuvre de la gestion en flux peut se traduire par une amélioration de la satisfaction des locataires, une meilleure utilisation des ressources disponibles et un renforcement des partenariats avec les différents acteurs de notre territoire.

Pour cela, Val du Loing a lancé en 2023 une consultation en vue de se doter d'un nouvel outil de suivi de ses attributions en vue d'être opérationnel en 2024.

LES RÉSULTATS DE NOTRE TRANSITION

Grâce au déploiement de la gestion en flux, nous avons pour objectifs :

- **Réduction** des délais d'attribution des logements et du taux de vacance
- **Amélioration** de la qualité du service client et augmentation de la satisfaction des locataires
- **Optimisation** des processus internes, entraînant une plus grande efficacité opérationnelle
- **Renforcement** de notre position en tant qu'acteur majeur du logement social dans notre région

LOCATIONS COMMERCIALES ET ASSOCIATIVES

Dans la continuité des objectifs de gestion urbaine de proximité initiés dans le cadre du projet ANRU, Val du Loing Habitat poursuit la redynamisation du quartier du Mont Saint-Martin à Nemours en mettant en location les locaux commerciaux du pied d'immeuble de la Résidence des Sorbiers (épicerie, associations, auto-école).

À noter que 2 locaux sont toujours à la disposition de la Ville de Nemours dans le cadre du contrat de ville. Ces mises à disposition gratuites sont compensées par un abattement de la TFPB.

Par ailleurs, Val du Loing Habitat adapte son cadre réglementaire en proposant à la location des baux précaires pour mieux répondre aux besoins des entrepreneurs qui désireraient par exemple ouvrir une boutique éphémère.

Val du Loing Habitat reste en 2023 associé à la Fondation des Amis de l'Atelier en leur proposant à la location une maison d'une superficie de 110 m² environ, avec jardin et garage, qui accueille le Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM) de Nemours dont l'objectif est d'aider les personnes souhaitant sortir de l'isolement.

Enfin, Val du Loing Habitat a conforté ses partenariats avec des acteurs locaux œuvrant en faveur des publics fragiles. Nous avons continué notre collaboration avec les associations afin d'y loger leur public spécifique en signant des contrats avec objectif d'un bail glissant et une convention tripartite avec **Initiatives 77 (1), les restos du cœur (1), la Fondation des amis de l'atelier dispositif DHALIA (2), le Rocheton (5)** et également des conventions précaires afin d'y loger du personnel hospitalier et de la force publique avec le **Centre Hospitalier de Seine et Marne (1) et la gendarmerie (3)**.

Durant l'année 2023, dans le cadre du projet DHALIA qui permet à des jeunes personnes avec un handicap de sortir du foyer spécialisé et enfin trouver plus d'autonomie dans un appartement de droit commun, les baux de **3** logements portés par l'association les Amis de l'Atelier ont glissé au profit de leurs occupants après 12 mois voire 18 mois maximum de location de ce type.

À noter que dans le cadre de la lutte contre les violences intrafamiliales, Val du Loing Habitat a engagé un partenariat avec l'association « Paroles de Femmes – Le Relais » et à ce titre un logement leur a été mis à disposition.

FOCUS SUR LA SIGNATURE DE LA CONVENTION DE RELOGEMENT DIRECT POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES EN ÎLE-DE-FRANCE

Le 10 juin 2023, les bailleurs sociaux d'Île-de-France, y compris Val du Loing Habitat, ont signé une « Convention de Relogement Direct pour les Victimes de Violences Conjugales » avec l'AORIF.

Cette convention vise à offrir un relogement prioritaire et sécurisé aux victimes de violences conjugales en facilitant leur accès à des logements sociaux. Elle repose sur une collaboration interinstitutionnelle renforcée, la formation du personnel, et un suivi des victimes pour assurer leur sécurité et bien-être.

Les bailleurs sociaux s'engagent à réserver des logements pour ces victimes et à garantir la confidentialité de leurs informations.

Les premiers résultats montrent une amélioration de la qualité de vie des personnes relogées.

LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE GESTION LOCATIVE VLH

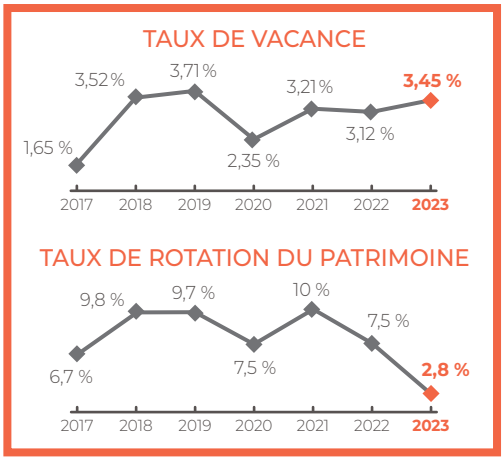
La CALEOL s'est réunie à **13** reprises en 2023 et a étudié **661** dossiers.

En 2023, **354** attributions ont été effectuées par la CALEOL et **159** baux ont été signés, soit **45 %**, pour un taux de rotation de **2,73 %**. *Pour rappel, est considérée comme une attribution toute proposition de logement faite par la CALEOL aux demandeurs, qui, par la suite, peuvent l'accepter ou non. Plusieurs candidats peuvent donc être positionnés sur un même logement.*

Sur l'année 2023, 45 mutations ont été effectuées (26 internes et 19 sociales), ce qui représente 7,34 % de nos attributions. Les mutations aident à la formation d'un parcours résidentiel, limitent les phénomènes de sur ou sous occupation des logements et permettent de maintenir la mixité sociale des groupes d'immeubles.
Ce choix n'est pas sans conséquences financières car les mutations pèsent à la fois sur les budgets de remise en état des logements et sur le niveau de pertes liées à la vacance.

Les équipes de Val du Loing Habitat ont également procédé à l'attribution de **52** places de stationnement.

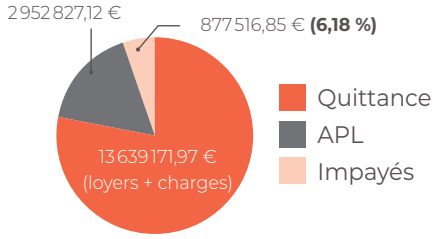
Par ailleurs, dans un souci de mixité sociale, Val du Loing Habitat exerce toujours une démarche proactive auprès des entreprises locales et du collecteur ACTION LOGEMENT SERVICES afin d'attirer un public qui ne dépose pas spontanément une demande de logement auprès des bailleurs sociaux.



En 2023, la RLS a représenté pour Val du Loing Habitat un coût de **647 320,36 €**, soit **5 %** des loyers. Celle-ci devrait représenter **650 000 €** en 2024 avec pour conséquence une baisse de l'autofinancement net de Val du Loing Habitat.

En 2023, **1112 locataires soit 49 %** de nos résidents, représentent un montant de versement de 2 953 k€ correspondant à l'AL et l'APL (soit **22 %** des loyers quittancés).

LE TAUX D'IMPAYÉS LOCATIF FAMILIAL AU 31 DÉCEMBRE 2023 EST DE 6,5 %.



LES PRIORITÉS POUR 2024 DU PÔLE GESTION LOCATIVE/ ACCUEIL DU SERVICE CLIENTÈLE

- Poursuivre la lutte contre la vacance
- Le respect de la mixité sociale
- La mise en location à Darvault (13 pavillons) + St Mammès (32 appartements répartis dans deux bâtiments)
- Le suivi de la gestion en flux et la mise en œuvre de la cotation de la demande
- La vente de 5 logements vacants ou à leurs occupants pour les sites choisis
- Des délais de relocation de 6 semaines maximum
- La satisfaction clients
- Le travail en amont des attributions pour limiter les risques d'impayés grâce à un lien ténu entre la CESF et les chargées de clientèle gestion locative
- La valorisation de nos atouts auprès d'un public peu enclin à se tourner vers le logement social
- La lutte contre la sur-occupation et la sous-occupation
- Promouvoir le parcours résidentiel

PROMOUVOIR L'ACCESSION AU TRAVERS DE LA VENTE DU PATRIMOINE VLH

En 2023, Val du Loing Habitat poursuit sa politique de vente à court et moyen terme mais ses résultats en termes de vente ont été freinés par des taux d'intérêt élevés qui ont découragé les éventuels acquéreurs, réussissant à vendre 1 pavillon sur les 6 mis en vente.

En 2023 un pavillon sis 12 rue César Franck - NEMOURS a donc été vendu pour 160 000 €.

2

Construire, réhabiliter et valoriser nos territoires

PROGRAMMATION ACTUALISÉE EN MATIÈRE DE RÉHABILITATION

En 2023, Val du Loing Habitat a travaillé sur l'avancement du programme de requalification urbaine des 224 logements sociaux des quartiers Praillons et Fromonceau à Bagneaux-sur-Loing.

Après de nombreux arbitrages, il a été décidé de ne démolir plus que 16 logements et de réhabiliter les 208 restants. Ainsi, le projet initial a été revu et certains logements, initialement voués à la démolition, vont finalement être réhabilités. La première réhabilitation à venir concernera 12 logements individuels.

LES TRAVAUX PRÉVISIONNELS SUR LES 196 LOGEMENTS

Vecteur énergétique :

- *Isolation thermique par l'extérieur des immeubles et à la pose de bardage*
- *Au remplacement des menuiseries par du double vitrage très haute performance*
- *À la réfection avec isolation des toitures et des terrasses sur 5 groupes*

Requalification des espaces extérieurs

Requalification des intérieurs :
Dans les logements : sécurité électrique, plomberie, chauffage, VMC et revêtements des sol…
Création d'ascenseurs dans les bâtiments collectifs

UN PATRIMOINE ENTRETENU

L'entretien du patrimoine s'effectue essentiellement par le biais de prestataires et ponctuellement par la régie composée de deux peintres salariés de Val du Loing Habitat qui intervient sur la maintenance courante et la remise en état des cages d'escalier, des paliers et des halls. Elle contribue de façon significative à l'embellissement des parties communes des immeubles de l'Office.

Les engagements de Val du Loing Habitat tendent à améliorer la qualité d'usage et de confort de ses logements/équipements aux locataires de son parc, avec en 2023 : le changement d'interphones dans les résidences Cerisier et Sorbier, le changement d'ascenseurs et la pose de caméras dans le quartier du Mont Saint-Martin (QPV) ainsi que la programmation de la campagne de changement des menuiseries de la résidence La Forêt à Fontainebleau.

UN PATRIMOINE EN DÉVELOPPEMENT

En plus de poursuivre la réhabilitation de son patrimoine, Val du Loing Habitat continue son activité de maîtrise d'ouvrage afin de répondre aux différents besoins des demandeurs de logements du sud Seine-et-Marne et du Sud Essonne.

TAUX DE CROISSANCE DE VAL DU LOING HABITAT EN 2023

En 2023, Val du Loing Habitat a enregistré une croissance significative de son patrimoine immobilier.
Avec l'acquisition de 36 nouveaux logements (comprenant 28 livrés et 8 achetés), le nombre total de logements en exploitation est passé de 2 602 en 2022 à 2 645 en 2023.

Cela représente un taux de croissance annuel de 1,65 %, reflétant notre engagement continu à augmenter notre offre de logements sociaux et à répondre aux besoins croissants de notre territoire.

BILAN DES ACTIVITÉS 2023 DU SERVICE MAÎTRISE D'OUVRAGE DE VLH

ACTIVITÉ DE LA DIRECTION MAÎTRISE D'OUVRAGE

Les services anciennement « développement » et « patrimoine » ont été réunis sous une même Direction de la Maîtrise d'ouvrage, devenue opérationnelle en 2023.

PRÊTS ET FINANCEMENTS

- Appui à la DAF pour l'obtention des lettres d'offre des prêts BANQUE DES TERRITOIRES pour l'opération Morigny-Champigny et réédition des contrats de prêts pour Saint-Mammès, Maison d'accueil Nemours, Pussay.
- Prorogation des délais de validité des agréments pour Maisse, Saint-Mammès, Darvault et Saint-Pierre Les Nemours.
- Obtention de financements : PLS pour Bagneaux S1/Champigny-Morigny, 5 LLS Ecuelles, 4 PLS Veneux.
- Compléments de demande de subvention auprès du Conseil Départemental 91 et de la Région pour Morigny-Champigny.
- Demandes de solde de subventions pour plusieurs projets.
- Obtention d'agréments d'État pour **13 logements**.

| RÉSERVATION ACTION LOGEMENT

441 K€ OBTENUS POUR 6 OPÉRATIONS PROGRAMMÉES EN 2023.

BILAN DES OPÉRATIONS LIVRÉES EN 2023

FONTAINEBLEAU

Domaine des Monarques - 225, rue Saint-Merry

VEFA

- Nombre de logements : 28 logements locatifs sociaux PLS - usufruit social pour une durée de 15 ans
- Type de logements : 2 studios + 9 T2 + 15 T3 + 2 T4
- Caractéristiques : résidence collective en usufruit social pour une durée de 15 ans, située dans une copropriété avec un parking souterrain commun
- Prix de revient prévisionnel : 2 213 132,35 € TTC
- Financement : prêts bancaires
- **Livraison : Décembre 2023**

BILAN DES OPÉRATIONS EN CHANTIER EN 2023

BAGNEAUX-SUR-LOING

Démolition de 16 logements et reconstruction de 33 logements - Rue de Fromonceau

MOE directe

Secteur 1 : 43 à 73 rue de Fromonceau

- Démolition des 8 abris doubles de jardin : Novembre 2023
  *(Cf opération en étude pour la suite du projet)***

DARVAULT

Résidence du Saut du Loup

VEFA en chantier

- Nombre de logements : 13 logements individuels PLUS / PLAI
- Type de logements : T4 – T5
- Caractéristiques : résidence pavillonnaire comprenant 13 logements individuels
- Prix de revient prévisionnel : 2 754 839 € TTC
- Financement État : 67 600 €
- Financement Région : 126 308 €
- Financement Action Logement : 172 000 €
- Livraison prévisionnelle : **3ème trimestre 2024**

Domaine des Monarques à Fontainebleau

MORIGNY-CHAMPIGNY

Rue des Ponts

VEFA

- Nombre de logements : 35 LLS (collectifs PLUS / PLAI)
- Type de logements : 10 T2 + 15 T3 + 5 T4 + 3 T5
- Caractéristiques : résidence composée de 2 immeubles collectifs
- Prix de revient : 6 727 901 € TTC
- Financement Commune : 270 000 €
- Financement État construction : 130 000 €
- Financement État surcharge foncière : 153 000 €
- Financement Région : 278 483 €
- Financement Conseil départemental (91) : 223 500 €
- Financement Action Logement : 396 000 €
- Financement Banque des Territoires : 4 373 506 €
- Démarrage des travaux VRD/fondation : Décembre 2023
- Livraison prévisionnelle : **Fin septembre 2025**

La résidence du Saut du Loup à Darvault

Chantier de Morigny-Champigny

Chantier de la résidence à Saint-Mammès

MORIGNY-CHAMPIGNY

Rue des Ponts

VEFA

- Nombre de logements : 16 LLI collectifs
- Type de logements : 1T1 + 5 T2 + 9 T3 + 1 T4
- Caractéristiques : résidence composée d'1 immeuble collectif
- Prix de revient : 2 988 852 € TTC
- Financement Région : 88 000 €
- Financement Action Logement : 288 000 €
- Financement Banque des Territoires : 2 488 852 €
- Démarrage des travaux VRD/fondation : Décembre 2023
- Livraison prévisionnelle : Fin septembre 2025
- Financement Région : 366 483 €
- Financement Conseil départemental (91) : 223 500 €
- Financement Commune : 270 000 €
- Financement Action Logement : 684 000 €
- Financement Banque des Territoires : 6 862 358 €
- Démarrage prévisionnel des travaux : 1er semestre 2024
- Livraison prévisionnelle : **fin 2024**

SAINT-MAMMÈS

108 rue Grande

VEFA

- Nombre de logements : 32 logements (collectifs PLUS / PLAI / PLS)
- Type de logements : 10 T2 + 14 T3 + 8 T4
- Caractéristiques : résidence composée de deux immeubles collectifs
- Prix de revient prévisionnel : 6 069 832 € TTC
- Financement État : 115 800 €
- Financement Région : 188 527 €
- Financement Action Logement : 172 000 €
- Livraison prévisionnelle : **Novembre 2024**

SAINT-PIERRE-LES-NEMOURS

Rue de la gare

VEFA

- Nombre de logements : 17 logements (collectifs et individuels PLUS / PLAI + réhabilitation d'un logement)
- Type de logements : 5 T2 + 6 T3 + 7 T4
- Caractéristiques : résidence comprenant 5 logements individuels et 13 logements collectifs
- Prix de revient prévisionnel : 3 045 954 € TTC
- Financement État : 63 648 €
- Financement Action Logement : 208 000 €
- Diagnostics techniques pour attestation et caractérisation des désordres structurels affectant l'ouvrage - recherches juridiques avec avocat avant mise en œuvre des assurances Dommage ouvrage et financière d'achèvement.
- Livraison prévisionnelle : **mi 2026**

Chantier de Saint-Pierre-les-Nemours

OPÉRATIONS EN COURS D'ÉTUDE EN 2023

MAISSE

Chemin du Château

VEFA

- Nombre de logements : 60 logements locatifs sociaux PLUS / PLAI
- Type de logements : 28 T2 + 20 T3 + 8 T4 + 4 T5
- Caractéristiques : résidence collective multigénérationnelle avec 63 places de parking
- Prix de revient prévisionnel : 9 585 245 € TTC
- Financement État : 225 000 €
- Financement Région : 341 614 €
- Financement Conseil départemental (91) : 453 000 €
- Financement Action Logement : 220 000 €

Opération suspendue (recours contentieux entre le promoteur et la commune venderesse du terrain)

NONVILLE

Route de Fontainebleau

MOE directe

- Nombre de logements : 28 logements (collectifs et individuels 24 PLUS/PLAI et 4 PLS)
- Type de logements : 6 T2 + 17 T3 + 4 T4 + 1 T5
- Caractéristiques : résidence pavillonnaire comprenant 21 logements individuels et 7 logements collectifs
- Prix de revient prévisionnel : 6 384 887 € TTC
- Financement État : 94 800 €
- Financement Région : en cours
- Financement Action logement : 215 000 €
- Lancement de la consultation des entreprises : **2ème semestre 2024**

PUISEAUX

Rue de la Croix Sainte-Anne

VEFA

- Nombre de logements : 50 LLS (collectifs et individuels 35 PLUS - 15 PLAI)
- Type de logements : 18 T2 + 24 T3+ 8 T4
- Caractéristiques : 8 logements individuels T4 avec boxes privatifs accolés +
- 42 logements collectifs T2 et T3. Certification NF Habitat RT 2020-10 %.
- 15 logements aménagés pour répondre aux exigences d'adaptation au handicap
- Prix de revient prévisionnel : 7 900 443 € TTC
- Financement État prévisionnel : 92 250 €
- Financement Région prévisionnel : 75 000 €
- Financement Action logement prévisionnel : NC à date
- **Contrat de réservation signé fin décembre 2023**

**BAGNEAUX-SUR-LOING

Démolition de 16 logements et reconstruction de 33 logements collectifs et individuels

MOE directe

Secteur 1 : *43 à 73 rue de Fromonceau*

- Nombre de logements : démolition de 16 pavillons, construction de 33 PLUS / PLAI / PLS, et démolition/reconstruction de la pharmacie
- Type de logements : 14 T2 + 9 T3 + 7 T4 + 1 T5 + une pharmacie
- Prix de revient prévisionnel : 9 389 949 € TTC
- Financement État construction : 131 650 €
- Financement Région : 95 302 €
- Financement Action Logement : 480 000 €
- Obtention du permis de construire modificatif : **Juillet 2023**

BAGNEAUX-SUR-LOING RÉHABILITATION DES LOGEMENTS RUES DES PRAILLONS ET DE FROMONCEAU

12 LOGEMENTS INDIVIDUELS RUE DES PRAILLONS

- Nombre de logements : 12
- Type de logements : individuels
- Prix de revient prévisionnel : 1,1 M €
- Financement État construction : non
- Financement Région : en cours
- Financement Action Logement : non
- Démarrage des travaux : **1er semestre 2025**

196 LOGEMENTS COLLECTIFS RUE DE FROMONCEAU ET DES PRAILLONS

- Nombre de logements : 196
- Type de logements : collectifs
- Financement État construction : non
- Financement Région : en cours
- Financement Action Logement : non
- Financement ADEME : en cas de GMI (Géothermie de Minime Importance) d'environ 450 K €
- Subvention FEDER réhabilitation en attente de validation par la Région (1,100)
- Subventions CEE : environ 500 K €
- Démarrage des travaux : **2ème trimestre 2025**
- Prix de revient prévisionnel sans création de desserte énergétique : 15,5 M €
- Prix de revient prévisionnel avec création de desserte énergétique : 18 M €
- Label et certification : *en cours*

BILAN DE L'ACTIVITÉ DE MAINTENANCE GE/GR 2023

En 2023, Val du Loing Habitat a investi un total de 446 132,75 € dans divers projets de maintenance, de rénovation et de sécurisation pour garantir la qualité, la sécurité et le confort des résidences, tout en répondant aux exigences d'entretien et d'amélioration de notre parc immobilier :

Travaux et investissements par communes
(y compris entretien, réparations)

FONTAINEBLEAU

Résidence La Forêt
Nature des travaux : remplacement ponctuel de la menuiserie (en attente lancement travaux de remplacement complet et de reprise de garde–corps)
Montant total : 19 572,00 €

NEMOURS

Symphorine
Nature des travaux : réfection de l'étanchéité
Montant total : 206 330,66 €

Cerisiers/Sorbiers
Nature des travaux : Remplacement de l'interphonie
Montant total : 8 030,00 €

Sorbiers
Nature des travaux : remplacement de l'ascenseur 44 Chérelles
Montant total : 121 300,18 €

Henri Dunant
Nature des travaux : dommages ouvrage (DO)
Montant total : 10 339,98 €

CHÂTEAU-LANDON

Résidence autonomie « Les Plantagenêts »
Nature des travaux : travaux d'amélioration de la production d'Eau Chaude Sanitaire (ECS)
Montant total : 65 074,65 €

Nature des travaux : entretien de la toiture terrasse
Montant total : 8 682,48 €

LORREZ-LE-BOCAGE

VEFA Lorrez
Nature des travaux : Dommages Ouvrage (DO)
Montant total : 5 435,40 €

Total des dépenses pour 2023 : 446 132,75 €

Lorrez-le-Bocage

3

FOCUS sur la résidence autonomie Les Plantagenêts

LA GOUVERNANCE

La résidence autonomie Les Plantagenêts, construite à la fin des années 1970 par la société anonyme d'habitations à loyer modéré « Travail et Propriété », accueille des personnes âgées de 60 ans et plus.

Chaque résident y dispose de son propre appartement, qu'il peut meubler et décorer à son goût, et bénéficie de divers services tout en gardant la liberté d'organiser son temps et ses déplacements.

Depuis avril 2022, la gestion de la résidence est assurée directement par Val du Loing Habitat, après la cessation de la gestion par l'association ARPAVIE.

Un vaste programme de rénovation a été lancé en 2015, augmentant la capacité de 72 à 88 places. Depuis février 2023, la gestion quotidienne de l'établissement est assurée par une directrice titulaire d'un master MOSS.

La Résidence Autonomie, établissement médico-social, est agréée par le Département de Seine-et-Marne à travers une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens. Cette convention permet à l'établissement de bénéficier de l'aide sociale, garantissant ainsi l'accessibilité aux résidents qui en ont besoin.

L'équipe du personnel, recrutée par Val du Loing Habitat, est placée sous la supervision de Mme Clémence Doudement, Directrice de la résidence. Elle opère sous la responsabilité de la Directrice du service Clientèle, Caroline Portier et sous l'égide de la Directrice Générale de Val du Loing Habitat, Annie Leberche.

Pour un soutien optimal aux résidents, la résidence est intégrée au Service clientèle de Val du Loing Habitat, assurant ainsi un lien direct avec les services dédiés aux locataires.

Jusqu'à fin 2023, le Conseil de la Vie Sociale (CVS) n'avait pas été mis en place en raison du faible nombre de résidents. Cependant, des élections ont eu lieu fin 2023, formant ainsi le CVS composé des membres suivants : Mme DOUDEMENT (présidente et directrice), Mme Farnault (vice-présidente et résidente), Mme PORTIER (représentante de Val du Loing Habitat), M. MUNCH (représentant des résidents), Mme BEUCHER, Mme BOUFFARD et Mme HURAULT (représentantes des familles), et Mme CANDELA (représentante du personnel).

LES RÉSIDENTS

PROFIL DES RÉSIDENTS

Au 31 décembre 2023, la répartition géographique des 39 résidents est la suivante :

BASSIN D'ATTRACTIVITÉ AUTOUR DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE

- Seine-et-Marne : 26 soit 68,42 %
- Loiret : 8 soit 21,05 %
- Autres Régions : 4 soit 10,53 %

La majorité des résidents provient de Seine-et-Marne et du Loiret, en raison de la situation géographique de la résidence.

RÉPARTITION PAR GENRE

En 2023, les résidents se répartissent ainsi :

- Femmes : 27 résidentes (69,23 %)
- Hommes : 12 résidents (30,76 %)

ANALYSE DES ÂGES

La moyenne d'âge des résidents en 2023 est de 77,07 ans avec les répartitions suivantes :

- Femmes : 77,59 ans
- Hommes : 80,16 ans

Les âges des résidents se répartissent comme suit :

- **Entre 60 et 70 ans : 15,38 %**
- **Entre 70 et 80 ans : 46,15 %**
- **Entre 80 et 90 ans : 25,64 %**
- **Plus de 90 ans : 12,82 %**

MOUVEMENTS DE L'ANNÉE

1. Admissions (01/01/2023 - 31/12/2023)

- 18 admissions : 11 femmes et 7 hommes
- Raisons principales : solitude, logement inadapté, souvent provenant de l'hôpital

2. Sorties (01/01/2023 - 31/12/2023)

- 6 sorties : 4 femmes et 2 hommes
- Raisons : 2 décès, 3 retours à domicile, 1 départ en EHPAD

L'année 2023 sert de référence, les chiffres des années précédentes étant non comparables en raison des rénovations et du changement de gestionnaire en avril 2022.

LES PRESTATIONS DE LA RÉSIDENCE

La résidence offre **80 appartements (72 T1 de 31,5 m² et 8 T2 de 56,2 m²), dont 4 T1 adaptés PMR**. Les logements sont fonctionnels, répartis sur un seul bâtiment avec des ailes nord et sud sur 2 étages avec ascenseur, digicode, salon de repos à chaque palier et accès à internet dans les parties communes.

PRESTATIONS PROPOSÉES

ATELIER	FRÉQUENCE	INTERVENANT	NB PARTICIPANT
Accompagnement social : café partagé	2/semaine	AMP extérieur	27
Atelier cuisine	2/mois	AMP extérieur	15
Atelier chant, relaxation sonore	1/ mois	intervenant extérieur	11
Atelier prévention des chutes	1/semaine	intervenant extérieur	16
Atelier gestion des émotions	1/mois	intervenant extérieur	20
Atelier gestion du stress	1/mois	intervenant extérieur	20
Psychologue	2/mois	intervenant extérieur	18
Repas festifs	Occasionnels	intervenant extérieur	39
Shiatsu	2/mois	intervenant extérieur	20
Sophrologie	2/mois	intervenant extérieur	20
Tai-chi-kong	1/mois	intervenant extérieur	12
Médiation animale	1/mois	intervenant extérieur	19

> **Restaurant :** ouvert tous les midis sauf le mercredi, offrant des repas via une entreprise de portage de repas. Une commission « restauration » est en place pour envisager des améliorations.
> **Animations :** gratuites grâce au forfait autonomie (25 500 euros en 2023) pour financer des actions de prévention de la perte d'autonomie et des dépenses de fonctionnement. Les ateliers proposés incluent accompagnement social, cuisine, chant, relaxation, prévention des chutes, gestion des émotions, gestion du stress, psychologue, repas festifs, shiatsu, sophrologie, tai-chi-kong, et médiation animale.
> **Blanchisserie :** mise à disposition des résidents.
> **Téléassistance :** chaque résident en bénéficie, et l'établissement est équipé de téléalarme.

LE PERSONNEL DE LA RÉSIDENCE AUTONOMIE

L'équipe de la résidence se compose d'une directrice, d'une secrétaire. En juillet 2023, un agent de maintenance a été recruté pour les menues réparations. Cet agent a bénéficié de formations en habilitation électrique, travail en hauteur, sauveteur secouriste et incendie.

LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le projet personnalisé est un outil de coordination visant à répondre aux besoins et attentes des résidents. Il s'agit d'une co-construction dynamique entre le résident et les professionnels, visant à intégrer les attentes individuelles dans le projet global. La directrice de la résidence est responsable de la mise en œuvre de ce projet.

FINANCES ET BUDGET

Le budget 2023 pour le fonctionnement et l'entretien de la résidence est de 450 000 euros. Des investissements ont été faits dans les pare-douches de l'aile sud pour un montant de 40 000 euros. 2023 est une année charnière avec le recrutement d'une nouvelle directrice diplômée d'un master en Management des Organisations Sanitaires et Sociales, le renouvellement du CPOM avec le département, et l'obtention du forfait autonomie de 25 500 euros.

BILAN DE L'EXERCICE 2023

L'année 2023 a marqué une période de transition et de consolidation pour la résidence autonomie Les Plantagenêts, désormais gérée par Val du Loing Habitat.

Grâce à la rénovation entamée en 2015 et l'augmentation de la capacité d'accueil, ainsi qu'à l'arrivée d'une nouvelle directrice hautement qualifiée, la résidence a pu mettre en place des structures et des services améliorant le bien-être et l'autonomie de ses résidents.

En termes financiers, l'année a vu un budget stabilisé et des investissements stratégiques, notamment dans les infrastructures et le recrutement de personnel qualifié. Ces initiatives assurent une meilleure qualité de vie aux résidents et soutiennent la mission de Val du Loing Habitat de maintenir et promouvoir l'autonomie des personnes âgées.

2023 a été une année de stabilisation et de progression pour Les Plantagenêts.

PROJETS PRÉVISIONNELS 2024

Soutenir l'accroissement du taux de remplissage de l'établissement.
Développer la prestation restauration grâce à l'arrivée d'un cuisinier et proposer un repas amélioré avec des fabrications maisons.

Investir dans un véhicule, afin de proposer des sorties culturelles ou festives plus éloignées. Ce véhicule permettra aussi d'accompagner les personnes isolées pour réaliser des achats tel que de la vêture, ou autre qui ne se trouve pas sur Château-Landon.

Nous souhaitons poursuivre la publicité de l'établissement en réalisant des journées à thème, ou encore des portes ouvertes…

L'objectif est de poursuivre l'accompagnement des personnes âgées dans leur quotidien en maintenant leur autonomie afin qu'ils puissent profiter de leur retraite avec plaisir.

4

Indicateurs RH VLH : effectifs, répartition et formation

L'effectif de Val du Loing Habitat au 31 décembre 2023 s'élevait à :

44
COLLABORATEURS

RÉPARTITION DES EMPLOIS PAR GRAND DOMAINE D'ACTIVITÉ

> Administration générale (finances/ RH / informatique/communication...) : **24 %**
> Gardiennage : **12 %**
> Gestion locative : **32 %**
> Maintenance courante : **12 %**
> Maîtrise d'ouvrage et grosse maintenance : **17 %**
> Autres (gestion directe RPA) : **3 %**

LES CHIFFRES CLÉS DU SERVICE RH EN 2023

44 collaborateurs répartis sur deux sites
(siège et agence de proximité)

8 fonctionnaires
soit **16 %** de nos objectifs globaux

TAUX DE FIDÉLITÉ

0 à 5 ans = **64 %**
5 à 10 ans = **10 %**
10 à 20 ans = **16 %**
+ 20 ans = **10 %**

DIVERSITÉ

60 % de femmes représentent la masse salariale totale

dont **66 %** occupent des postes de direction

FLEXIBILITÉ

24 % de nos effectifs bénéficient du dispositif de télétravail

LA FORMATION DES EFFECTIFS VLH EN 2023

En 2023, Val du Loing Habitat a continué d'investir dans le développement des compétences de ses équipes sur :

- Les nouvelles lois du logement social
- Nouvelles techniques de vente
- Mise à jour de la gestion de la paie
- Les formations qualifiantes et habilitations : formation qualifiante en Sauveteur Secouriste du Travail (SST), assermentation des équipes opérationnelles, habilitation électrique, formation aux Premiers Secours en Équipe de niveau 1 (PSE 1)...

- **Le montant du budget consacré à la formation 2023 : 44 K €**
- **Le montant du budget consacré à la formation 2022 : 22 K €**
- **Le montant du budget consacré à la formation 2021 : 23 K €**
- **Le montant du budget consacré à la formation 2020 : 13 K €**

Montant des formations réalisées en 2023 : 38 K €

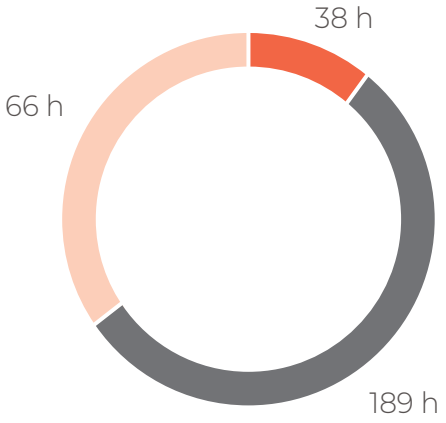
Au cours de l'année écoulée, notre engagement envers l'amélioration continue de nos services s'est reflété à travers plusieurs initiatives clés.

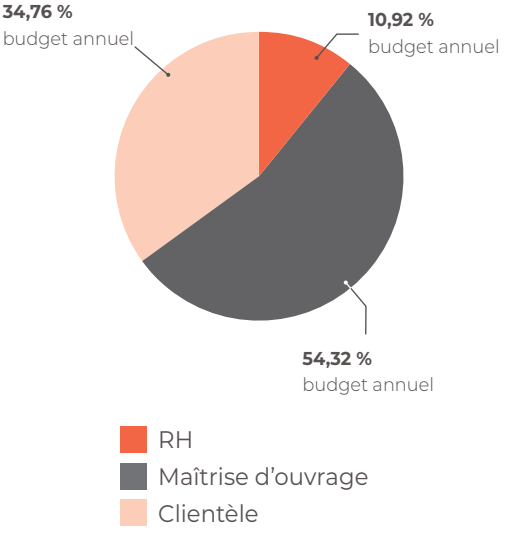
Nous avons intensifié nos efforts pour développer les compétences de nos équipes, en leur offrant des formations approfondies sur les nouvelles lois du logement social, les techniques de vente adaptées, ainsi que les mises à jour essentielles en matière de gestion administrative et de sécurité sur nos chantiers et dans nos résidences.

Ainsi, nous avons investi dans la qualification de nos employés à travers des formations certifiantes, des assermentations spécifiques (GPA), des habilitations et des certifications.

Ces initiatives visent à renforcer notre capacité à assurer la sécurité et le bien-être de nos locataires.

En 2023, 33 salariés VLH ont bénéficié d'une formation (Qualifiante, habilitation et/ou développement de compétences)





5

La qualité de vie et des conditions de travail

En 2023, Val du Loing Habitat a consolidé son engagement en faveur de la **Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)** en initiant et en accompagnant la mise en œuvre de sa politique via des ateliers collectifs basés sur le volontariat des salariés.

Ces ateliers, conçus pour être participatifs et inclusifs, offrent à nos collaborateurs une plateforme pour exprimer leurs besoins et contribuer activement à l'amélioration de leur environnement de travail.

Organisés autour de thématiques clés telles que le bien-être mental, la conciliation vie professionnelle et vie personnelle, et la prévention des risques psychosociaux, ces ateliers ont permis de co-construire notre plan d'action et de réfléchir à des solutions pratiques adaptées.

COÛT DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE DÉPLOIEMENT DU PROJET QVCT

- Lancement du projet en 2022 pour un montant de **25 K €**
- Poursuite de l'accompagnement (via groupe de travail et affinage du plan d'action) : **8 K €**
- Prévisionnel 2024 : **8 K €**

6

Dispositifs quant aux risques de corruption et de trafic d'influence

CONTEXTE

La loi Sapin II, visant à renforcer la transparence, la lutte contre la corruption, et la modernisation de la vie économique, impose à certaines entités des mesures pour prévenir et détecter les faits de corruption et de trafic d'influence.

DÉCRETS D'APPLICATION ET PRATIQUES SPÉCIFIQUES POUR LES OPH
Décret n° 2017-329 du 14 mars 2017 relatif aux obligations de vigilance pour les entreprises et Décret n° 2017-564 du 19 avril 2017 précisent les modalités de mise en œuvre de ces mesures.

ÉTABLISSEMENT D'UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

L'Article 17 de la loi Sapin impose aux entreprises de plus de 500 salariés et réalisant plus de 100 millions d'euros de chiffre d'affaires de mettre en place une cartographie des risques de corruption. Bien que cette obligation ne s'applique pas directement aux OPH, la circulaire n° DGCL/SRIAE/2017/137 du 20 juillet 2017 - encourage tous les établissements publics locaux à adopter des pratiques similaires en matière de prévention des risques de corruption.

La mise en place de ces mesures permet de se conformer aux attentes légales et réglementaires, et contribue également à améliorer la transparence et la gouvernance au sein de notre organisation.

En 2024, Val du Loing Habitat mandatera un prestataire pour réaliser sa cartographie des risques (nets et bruts) liés à la corruption et au trafic d'influence.

Le projet de cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence est soutenu par la Direction administrative et financière de l'office. Ce service joue un rôle crucial dans la gestion des risques, en assurant la conformité aux réglementations et en développant des politiques de prévention. Il collabore avec :

- **Le Service des Ressources Humaines :** pour former le personnel aux bonnes pratiques et sensibiliser aux risques éthiques.
- **La Direction des Systèmes d'Information :** pour mettre en place des outils de suivi et de signalement des incidents.
- **Le Service de la Comptabilité et des Finances :** pour surveiller les transactions financières et prévenir les fraudes et garantir des pratiques respectueuses des lois et réglementations en vigueur.

Grâce à une analyse approfondie des risques potentiels et à l'identification des points de contrôle critiques, nous pourrons travailler sur des mesures correctives et préventives adaptées. La cartographie des risques doit identifier, analyser, et hiérarchiser les risques d'exposition à la corruption et au trafic d'influence dans l'ensemble des activités de l'organisation.

Cet exercice permettra de cibler et d'évaluer les principales vulnérabilités au sein de nos processus opérationnels, notamment dans les domaines de l'attribution des marchés publics, de la gestion des subventions et des relations avec les partenaires externes. Ces actions incluront la formation continue du personnel, le renforcement des procédures internes, et la mise en place d'un dispositif de signalement et de suivi des incidents, au travers de :

- **Le dispositif d'alerte interne -** un mécanisme d'alerte interne *(Grand Thorton)* permet déjà aux employés de signaler les comportements contraires au code de conduite.
- **La mise en place d'un code de conduite -** le code de conduite devra définir et illustrer les différents types de comportements à proscriireen raison des risques de corruption et de trafic d'influence. Ce document sera intégré au règlement intérieur de l'entreprise et accessible à tous les employés.
- **La procédure d'évaluation -** Il s'agira de mettre en place des procédures de vérification et d'évaluation des collaborateurs et des tiers : clients, fournisseurs, partenaires afin de s'assurer de leur intégrité.
- **La formation des personnels -** la formation et la sensibilisation des employés aux risques de corruption et au respect du code de conduite seront à organiser.

Cette démarche proactive reflète notre engagement à lutter contre les pratiques illicites et à promouvoir une culture d'intégrité au sein de notre organisme.

20/23

Siège social

31 Avenue John Fitzgerald Kennedy - 77140 Nemours
01 64 45 52 20

Agence de Proximité

48, rue de Cherelles
77140 Nemours

Rédaction

Service communication
Val du Loing Habitat

Conception/Réalisation

Agence Latitude

Impression

Imprimerie de Compiègne

Crédits Photos

©Val du Loing Habitat
©David Ly - CUBRIKS
©FRASK Architectes
©Adobe Stock

N° ISSN : 2804-4452

Conception / Réalisation LATITUDE Nantes - www.agence-latitude.fr - 0141/24 - Août 2024

www.valduloinghabitat.fr