

L'essentiel

Rapport d'activité 2018



édito

Le métier de bailleur social à Paris conduit à concilier actions dans le temps court et anticipation dans le temps long.

Dans le temps court, nous sommes allés en 2018 à la rencontre des habitants à travers des réunions de pied d'immeuble. Ce format plus informel permet de faciliter le dialogue direct et de mettre un visage sur un nom. Nous renforçons la confiance avec une charte des attributions rendue publique et une ouverture au public des commissions d'attributions de logements. Nous améliorons le quotidien des résidences, avec 26 opérations, concernant près de 1 000 logements, financées par la Ville de Paris dans le cadre du plan réparer et embellir.

Dans le temps long, nous avons livré en 2018 nos deux premières opérations de surélévations, financées en 2015. Exigeantes sur le plan de la gestion des travaux en milieu occupé, ces opérations sont un levier pour répondre à la demande de logement social à Paris dans un contexte de foncier rare. Elles sont aussi l'occasion d'apporter aux locataires en place une amélioration de leur logement et une diminution de leurs charges. Huit autres surélévations sont en chantier ou à démarrer dans les mois à venir. Malgré l'impact de la réduction de loyer de solidarité, un plan stratégique de patrimoine ambitieux a été approuvé en fin d'année. Les travaux prévus sont à même d'apporter à nos locataires les économies de charges et la qualité de service qu'ils attendent.

Quelle plus belle récompense, lorsqu'on réussit à combiner ces deux temporalités que de pouvoir, enfin, offrir aux demandeurs de logement social et aux locataires une réponse à leurs attentes ?

Bonne lecture !

Serge Contat
Président

Damien Vanlaer
Directeur général

Nos chiffres clés 2018



Habitations



4 849

logements
et équivalents

dont logements foyers



1 145

logements sur 35 résidences

Paris



94 %

du parc

Le solde dans 4 communes limitrophes

Taille médiane par groupe



17

logements

Attributions



155

logements

Attributions aux ménages prioritaires



27 %

sur le parc conventionné

Développement



72

nouveaux logements
financés dont 60 PLAI

Rénovation énergétique



230

logements mis en chantier
en rénovation Plan Climat

Collaborateurs



66

salariés

Loyers



23,2 M€

Investissements



15,5 M€

Autofinancement



1,5 M€



Faits marquants

En 2018, **hsf** a livré deux opérations de surélévations. La poursuite de la modernisation de notre action s'est exprimée tant sur la transparence des attributions, que sur les outils internes, la participation des locataires, le développement durable et les ambitions d'investissement à moyen terme.

Surélévation du
14 rue du Hainaut (19^e)
Architectes : Galiano et Simon

4
hsf 2018

JANVIER



Transparence toute sur les attributions

Parce qu'assurer la transparence des attributions dans le logement social est essentiel, **hsf** fait évoluer son dispositif. La charte des attributions, qui explique le fonctionnement et les orientations régissant les attributions, est disponible sur le site internet de l'entreprise. Les commissions d'attributions examinent désormais les dossiers présentés sans le nom des candidats, et sont ouvertes au public sur simple inscription.

FÉVRIER



La Ville de Paris délègue à **hsf** l'acquisition-amélioration de 17 logements au 25 rue des Gâtines

C'est pour un très bel immeuble du début du XX^e siècle que la Ville de Paris met œuvre pour la première fois la délégation de son droit de préemption à une entreprise sociale pour l'habitat. **hsf** acquiert en juin cet ensemble composé de 17 logements, de boxes de stationnement et d'un commerce. Des travaux de mise en conformité avec le Plan Climat Énergie de la Ville sont prévus.

JUIN



Numérisation des factures fournisseurs

Les factures fournisseurs font désormais l'objet d'une lecture automatique de documents permettant d'en accélérer la prise en compte. À cette occasion, l'ensemble du circuit de validation des factures est dématérialisé, et les images des factures conservées dans le système d'information.

SEPTEMBRE-DÉCEMBRE



hsf va à la rencontre de ses locataires

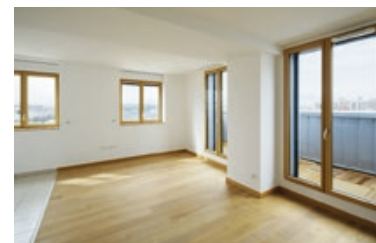
À travers trois réunions de pied d'immeuble organisées sur des ensembles de patrimoine importants d'**hsf** - rue Hutinel (13^e), rue Clisson (13^e) et rue de l'Argonne (19^e) - les équipes de la gérance d'**hsf** vont à la rencontre des locataires. Pas d'ordre du jour préétabli mais une ouverture et une curiosité de part et d'autre pour mettre un visage sur un nom et échanger sur l'amélioration du quotidien.

DÉCEMBRE



Économies d'eau et d'énergie pour les locataires

Dans le cadre de sa politique de développement durable, **hsf** expérimente en remettant gratuitement à 700 de ses locataires le pommeau de douche Hydrao. Éco-conçu, le pommeau comprend un signal lumineux colorer pour sensibiliser l'utilisateur à sa consommation et permet une diminution de 70 % de l'eau consommée par la douche, soit une économie de 130 € par an.



La poursuite d'une ambition en matière de rénovation et de développement

Le Conseil d'administration de décembre 2018 a approuvé un nouveau Plan stratégique de patrimoine et un prévisionnel financier à moyen terme pour les dix ans à venir. Marqués par la mise en place de la réduction de loyer de solidarité qui pèse sur la capacité à investir d'**hsf**, ces plans traduisent une diminution du niveau de l'autofinancement mais le maintien d'ambitions réelles en termes de rénovation énergétique et de développement, avec une cinquantaine de nouveaux logements financés chaque année en régime de croisière.

5
hsf 2018



Améliorer en continu la qualité de service

Être à l'écoute des locataires et gérer de manière professionnelle et efficace nos résidences guide notre action au quotidien.

La mise en place en 2018 des réunions de pied d'immeubles pour aller au-devant des attentes de nos locataires illustre cette démarche.



Concierter pour mieux répondre aux attentes de nos locataires

Parce que nos locataires restent souvent de nombreuses années, nous encourageons et développons la concertation locative sous toutes ses formes :

- Rôle actif des trois administrateurs représentant les locataires au sein du Conseil d'administration, réélus pour quatre ans en 2018 ;
- Travaux de portée générale au sein du Conseil de concertation locative ;
- Appels à projets auprès des amicales de locataires pour financer des projets développant le lien social, tel que la mise en place d'une boîte à livres rue Clisson (13^e) ;
- Accords collectifs sur des sujets globaux (grille de vétusté à l'occasion du départ des locataires) comme sur des travaux ciblés (suppression des vide-ordures et amélioration du tri sélectif...) ;
- Dialogue régulier avec les amicales de locataires pour l'amélioration du cadre de vie, en particulier à l'occasion des opérations de rénovation qui font systématiquement l'objet de réunions publiques.

La concertation complète la présence au quotidien de nos équipes au plus près des locataires (74 logements en moyenne par gardien) et la communication qui se décline selon différents supports : affiches, notes d'information remises avec les avis d'échéance, fiches pratiques, site internet avec formulaire en ligne...

Mesurer la satisfaction pour continuer à progresser

Chaque année, **hsf** mesure la satisfaction des locataires afin de suivre et cibler les axes de progrès.

Leur logement



82 %

des locataires satisfaits

Relations avec leur gardien



87 %

des locataires satisfaits

Le cadre de vie de leur quartier



89 %

des locataires satisfaits

Être efficace dans la gestion : une évidence

Parce qu'être bailleur social, c'est porter une exigence d'exemplarité en termes d'efficacité de la gestion locative, **hsf** combine l'expertise du groupe RIVP dans ses outils informatiques avec la réactivité d'une structure légère de proximité.

Délai de relocation



53 jours
entre deux locataires

Taux de rotation des logements



7 %

Taux de recouvrement



99,1 %
des loyers

Un partenariat renforcé avec nos réservataires au service de la mixité sociale

Avec 27% des attributions sur le parc conventionné au profit des ménages prioritaires (DALO ou accord collectif), **hsf** s'inscrit dans le plein respect des objectifs de mixité sociale qui lui sont fixés. La douzaine de réservataires partenaires d'**hsf** assure également une diversité des profils des locataires et démontre la capacité à vivre ensemble dans un cadre apaisé.

Une gestion efficiente et solidaire

Face aux enjeux de société que sont le vieillissement et le handicap, **hsf** prend les devants en contactant les locataires susceptibles d'être concernés pour leur proposer un accompagnement vers une adaptation de leur logement ou un échange. 18 logements ont été adaptés en 2018 avec l'appui d'un ergothérapeute, portant le total des logements adaptés à 92 depuis le lancement de la démarche.

L'action de prévention des impayés et des expulsions comprend un volet d'accompagnement social assurée en interne : une vingtaine d'aides sont mises en place chaque année dans le cadre du fonds de solidarité logement, et **hsf** accompagne ses locataires les plus fragiles dans l'ouverture de leurs droits en amont des difficultés.



Réhabiliter pour le climat et les locataires

Acteur engagé du Plan Climat Energie de la Ville de Paris, **hsf** a d'ores et déjà inscrit plus de 1500 de ses logements, de ses logements dans le cadre des objectifs ambitieux de ce plan. À la clé, une division par deux en moyenne de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, une réduction de la facture et une amélioration du confort au quotidien pour les locataires.



Rénovation plan climat du
84 rue Nationale (13^e)
Architectes : Christophe Barthélémy

8

hsf 2018

Le Plan stratégique de patrimoine d'**hsf**, revu fin 2018, fixe pour dix ans la politique technique de l'entreprise avec une programmation des travaux prévus par résidence et des objectifs ambitieux.

L'effort d'entretien et d'amélioration du parc repose sur une cohérence entre les différents leviers allant de l'entretien courant, à la remise en état des logements vacants jusqu'aux opérations de rénovations. Chaque levier se voit consacrer les moyens nécessaires pour porter le parc au niveau des attentes d'aujourd'hui et de demain.



3 400 €

Ratio moyen d'entretien et
d'amélioration par logement
en 2018

(+ 66 % par rapport à 2017)



4 200 €

Budget moyen de rénovation
d'un logement entre
deux locataires



13 M€

de marchés publics
attribués en 2018



36 %

des logements accessibles
aux personnes à mobilité réduite
(ce sera 40 % en 2020)

La rénovation énergétique : l'occasion de transformer et d'embellir pour longtemps

hsf a développé une expertise dans la réalisation d'opérations de réhabilitations ambitieuses : à chaque fois que possible, l'ensemble des leviers d'amélioration de la performance énergétique sont mobilisés : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, des appareils de chauffage et de ventilation. Les consommations d'énergie, et donc leur coût pour les locataires, sont en moyenne divisés par deux, et parfois par trois, tandis que l'image de l'immeuble est complètement modernisée.

En plus du volet énergétique, ces opérations visent un usage pérenne des immeubles, en recherchant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, l'amélioration de la qualité de service (locaux deux roues, tri sélectif, sécurité, rénovation des parties communes...) et des interventions ciblées en parties privatives.

En 2018, la rénovation énergétique des 56 logements du foyer du 9-11 rue Haxo (20^e) a été financée. Cette opération interviendra en complément de l'extension de 32 logements au même foyer. Il n'est pas prévu d'autre financements dans les années à venir, l'enjeu pour **hsf** étant désormais de livrer les rénovations déjà financées.

987 logements concernés par une amélioration du quotidien à travers le plan « réparer et embellir »

Parce que l'entretien du patrimoine et le plaisir d'habiter passe d'abord par la qualité des espaces communs, nous nous sommes engagés pleinement auprès de la Ville de Paris et son plan « réparer et embellir » avec près de 1000 logements concernés, sur 26 opérations.

Il s'agit notamment de rénovation des parties communes, d'amélioration des locaux de tri sélectif et de création de locaux vélos, de remplacement des habillages de cabines d'ascenseurs, de résidentialisation des abords et de mise en sécurité des accès.



3, rue Bourgon (13^e)

9

hsf 2018



Construire la Ville de demain

Parce que nous avons la conviction que l'étalement urbain ne peut plus être une réponse aux besoins en logements sociaux, **hsf** a développé une approche raisonnée du développement de l'offre nouvelle par rationalisation foncière. Acquisition-amélioration de logements anciens, démolition-reconstruction d'immeubles obsolètes, transformations de bureaux en logements et extensions ou surélévations d'immeubles de logement constituent la palette des possibles pour répondre à la diversité de chaque situation.

Surélévation du
7 avenue Léon Bollée (13^e)
Architectes : Lair et Roynette

10
hsf 2018

Opérations de développement financées en 2018

Acquisition-amélioration :

→ 17 logements PLUS PLAI PLS
> 27 rue des Gâtines (20^e)

Transformation de locaux en logements :

→ 3 logements PLAI > 115 rue des Morillons (15^e)
→ 1 logement PLAI > 41 rue Pixérécourt (20^e)

Extension d'un foyer :

→ 32 logements PLAI > 9-11 rue Haxo (20^e)

Transformation d'un centre d'hébergement en résidence sociale :

→ 19 logements PLAI > 46 rue Montorgueil (4^e)

Livraisons 2018



SEPTEMBRE

16 logements en surélévation livrés 7 avenue Léon Bollée - Paris 13^e

Après quinze mois de travaux, l'immeuble de 54 logements gérés par hsf pour le compte de la RIVP accueille 16 nouveaux ménages aux 9^e et 10^e étage. La surélévation, conçue par le cabinet Lair et Roynette, a été réalisée en panneaux de bois lamellé-croisé revêtus d'un bardage zinc.



NOVEMBRE

12 logements en surélévation livrés 14 rue du Hainaut - Paris 19^e

L'immeuble qui comprenait quatre niveaux est réhaussé de trois niveaux supplémentaires coiffés d'une terrasse d'agrément accessible aux résidents. La surélévation conçue en ossature bois par le cabinet Galiano Simon est recouverte d'un bardage en cassettes d'aluminium.

Financements 2018



Une extension de 32 logements pour le foyer du 9-11 rue Haxo - Paris 20^e

Cette résidence de 56 logements des années 1990 est spécialisée dans l'hébergement des jeunes issus du département d'Ille et Vilaine, propriétaire du terrain d'assiette de l'immeuble. En accord avec le département et le gestionnaire, hénéo, hsf va réaliser une extension de 32 logements qui se combinera avec la rénovation énergétique des logements existants.

À cette occasion, une chaufferie gaz bénéficiant d'un appoint en énergie renouvelable remplacera l'électricité comme mode de chauffage des logements et de l'eau chaude sanitaire. Cette extension sur l'arrière du bâtiment transformera l'ancienne courive en circulation desservant les logements existants sur rue et les logements à créer sur jardin.

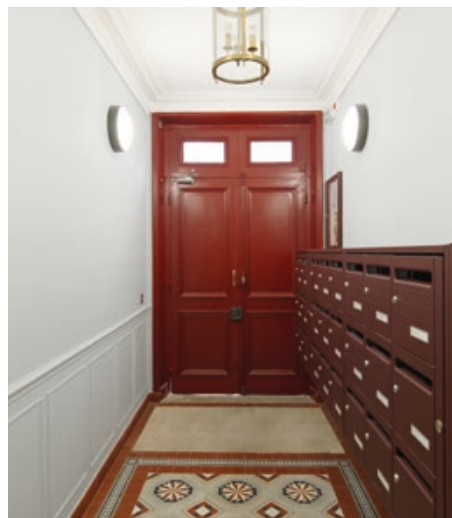


11
hsf 2018

Carte du patrimoine



158 avenue d'Italie - Paris 13^e



84 rue Nationale - Paris 13^e

