



L'essentiel

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



ÉDITO

Malgré la continuité de la crise sanitaire, 2021 fut une année de transformation forte pour **hsf**. Dématérialisation de l'ensemble des dossiers locataires et des dossiers de la gérance, ouverture d'un espace locataires en ligne, accord de télétravail signé avec les représentants du personnel, ...

Notre activité en 2021 fut également intense : taux de rotation qui a augmenté de près de 30%, mise en œuvre des opérations financées en 2020 (qui fut une année record avec 160 nouveaux logements agréés), augmentation continue du budget dédié aux rénovations énergétiques, ...

Pas une seconde de répit donc pour les équipes d'**hsf** qui ont su surmonter les aléas des reconfinements successifs pour maintenir une haute qualité de service. Les locataires ont pu en témoigner lors de l'enquête de satisfaction annuelle (88% de satisfaction sur la relation avec les gardiens et 80% sur l'accueil téléphonique).

2021 fut également l'occasion pour **hsf** de démontrer son savoir-faire. Que cela soit la livraison remarquée par la Fédération française du Bois de la surélévation en bois de 12 logements en site dense et occupé rue Claude Decaen à Paris ou le développement en dehors de Paris avec l'acquisition de 31 logements en Vefa à Vitry dans le Val-de-Marne.

Les enjeux environnementaux et de maîtrise des consommations sont l'une de nos priorités aujourd'hui, dans un contexte où le coût de l'énergie est chaque jour plus élevé. Ainsi ce sont 192 logements dont les réhabilitations ont été financées cette année et sur lesquels les travaux vont pouvoir à présent démarrer.

La mise en place d'un espace locataires en ligne, permettant l'échange, le stockage de documents et le paiement des loyers est une étape importante dans l'amélioration de notre qualité de service et a gagné un vif succès auprès de nos locataires. Une première étape dans la modernisation de nos outils informatiques afin d'offrir à nos locataires toujours plus de confort dans leur relation quotidienne avec leur bailleur.

Ce rapport d'activité témoigne de l'ensemble de ces préoccupations aujourd'hui.

Bonne lecture !

Christine Laconde
Présidente

Stanislas Degroote
Directeur général

NOS CHIFFRES CLÉS 2021



Habitations



5 034
logements
et équivalents

Dont logements

foyers



1 569
logements sur
35 résidences

Paris



94% du parc
Le solde dans
4 communes limitrophes

Taille médiane par groupe



18
logements

Attributions



194
logements

Attributions aux ménages prioritaires



29%
des attributions sur
le parc conventionné

Rénovation énergétique



200

logements mis en chantier
en rénovation Plan Climat

Collaborateurs



63
salariés

Loyers



24 M€

Investissements



11,4 M€
de travaux immobilisés
pour l'amélioration du parc

Autofinancement

courant



2 141 K€



FAITS MARQUANTS

En 2021, **hsf** a poursuivi son action de développement avec différentes livraisons et un record de logements financés. La poursuite d'un dialogue social soutenu a permis à l'ensemble de l'activité d'assimiler les nouvelles contraintes liées à la crise sanitaire. L'investissement toujours important sur la réhabilitation énergétique du patrimoine témoignent de l'attention portée à l'ensemble de notre activité.

2021



Une activité soutenue malgré les aléas de la crise sanitaire

Si les mesures de distanciation étaient déjà rentrées dans les habitudes en 2021, la crise sanitaire a néanmoins continué à bousculer le quotidien avec différents pics de pandémie et d'obligation de télétravail associés. Ces changements de rythme réguliers peuvent rendre compliqué la tenue du collectif mais les salariés d'**hsf** ont su assurer la continuité de l'activité malgré ces aléas. Le taux de rotation qui a augmenté de 28% a également obligé à maintenir une activité intense de relocation.

Hsf a poursuivi sa dynamique avec la projection vers l'avenir de nouveaux projets, de nouveaux chantiers, de nouveaux outils informatiques, de nouvelles organisations du travail (dématérialisation, télétravail) tout en maintenant le socle de la relation locataires comme une priorité. L'amélioration des différents indicateurs de contact aux locataires dans l'enquête de satisfaction en est témoin.

MARS



Livraison de la surélévation Claude Decaen, Paris (12^{ème})

La livraison de 12 logements en surélévation sur l'ensemble immobilier Claude Decaen, réalisée par l'agence Équateur fut remarquée par la profession puisque celle-ci reçut la mention « Site urbain dense et habité » au prix régional de la construction bois.

AVRIL



Arrivée de l'Espace locataires-Extranet pour les locataires d'hsf

Les locataires d'**hsf** attendaient avec une grande impatience la modernisation des outils de communication avec **hsf**. C'est chose faite depuis le 1^{er} avril 2021 avec l'arrivée de l'extranet-espace locataires. Celui-ci permet au locataire de faire des demandes d'intervention en ligne, de payer ses échéances, de servir de plateforme d'échanges de documents et de récupérer les documents dont il pourrait avoir besoin pour des démarches administratives.

AOÛT



Acquisition d'une VEFA à Vitry (94)

L'opération avenue du Progrès à Vitry dans le Val-de-Marne, est une belle opportunité pour le développement d'**hsf** dans la métropole du Grand Paris. Ces 31 logements répartis sur deux immeubles seront situés en face de la nouvelle zone d'aménagement des Ardoines qui sera l'une des premières zones à voir arriver le métro automatique du Grand Paris. Il s'agit d'une opération particulièrement vertueuse sur le plan de la mixité programmatique avec 6 PLAI, 8 PLUS, 10 PLS et 7 PLI.

SEPTEMBRE



Dématérialisation des dossiers locataires et signature de l'accord Télétravail

La dématérialisation de l'ensemble des dossiers locataires d'**hsf** a nécessité un investissement important en tri et en temps mais permet désormais d'apporter un grand confort aux salariés pour la consultation des documents tout en apportant de la fiabilité à notre base de données. En parallèle, le télétravail est désormais une habitude chez **hsf** avec un accord qui a été signé entre la direction et les représentants des salariés. L'ensemble de ces évolutions contribuent à la modernisation d'**hsf** et à son agilité.

2021



La poursuite d'une ambition en matière de rénovation énergétique

2021 est une année importante dans le financement de nouvelles opérations de rénovation énergétique puisque 192 logements ont été concernés par des financements délibérés en 2021 : 4/6 rue de la Moselle (17^{ème}), 81 rue des Vignoles (15^{ème}), 13/15 Moulin des Près Bobillot (13^{ème}), 141/143 rue de Bagnolet (20^{ème}), 14/16 rue de Domrémy (13^{ème}) et 2 Cité Bergère (9^{ème}).



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.

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 avec une participation aux Commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements et aux Commissions d'appel d'offres ;
- 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 ;
- 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 (86 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



80,3%

des locataires satisfaits

Relations avec leur gardien



88,4 %

des locataires satisfaits

Le cadre de vie de leur quartier



74%

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



80 jours

entre deux locataires

Taux de rotation des logements



7,1%

Taux de recouvrement



96,3%

des loyers

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

Avec 29% 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. Ainsi, 40 logements ont été adaptés en 2021 avec l'appui d'un ergothérapeute, portant le total des logements adaptés à 218 depuis le lancement de la démarche.

L'action de prévention des impayés et des expulsions comprend un volet d'accompagnement social assuré 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

Acteur engagé du Plan Climat Énergie de la Ville de Paris, **hsf** a validé son nouveau Plan Stratégique de Patrimoine 2022-2031. À son terme, près de 85% des immeubles d'**hsf** auront eu une rénovation énergétique globale. 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.



Le Plan stratégique de patrimoine d'**hsf** 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 rénovation. Chaque levier se voit consacrer les moyens nécessaires pour porter le parc au niveau des attentes d'aujourd'hui et de demain.



4 000 €

Ratio moyen d'entretien
et d'amélioration
par logement
en 2021



22,4 M€

de marchés publics
attribués en 2021

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

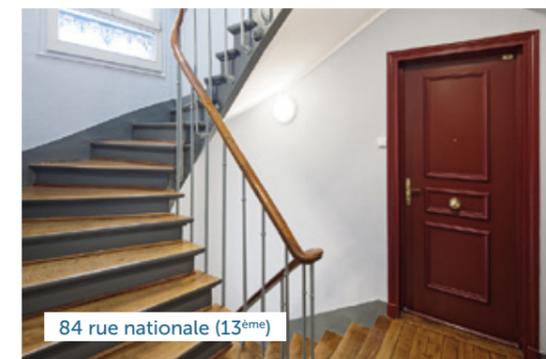
Hsf a développé une expertise dans la réalisation d'opérations de réhabilitation ambitieuses : à chaque fois que possible, l'ensemble des leviers d'amélioration de la performance énergétique sont mobilisés : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, des appareils de chauffage et de ventilation. Les consommations d'énergies, 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 2021, ce sont ainsi 192 logements qui ont été financés au titre du Plan Climat de la Ville de Paris.



33 rue Montcalm (18^{ème})



84 rue nationale (13^{ème})



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 logements constituent la palette des possibles pour répondre à la diversité de chaque situation.

L'année 2021 fut avant tout une année de démarrage d'opérations après une année record de nouvelles opérations agréées en 2020 (160 nouveaux logements).

2021 confirme également son développement dans la Métropole du Grand Paris avec une nouvelle opération de 31 logements neufs avenue du Progrès à Vitry (Val-de-Marne) et offrant une grande mixité de logements (sociaux PLAI, PLUS, PLS et intermédiaires).



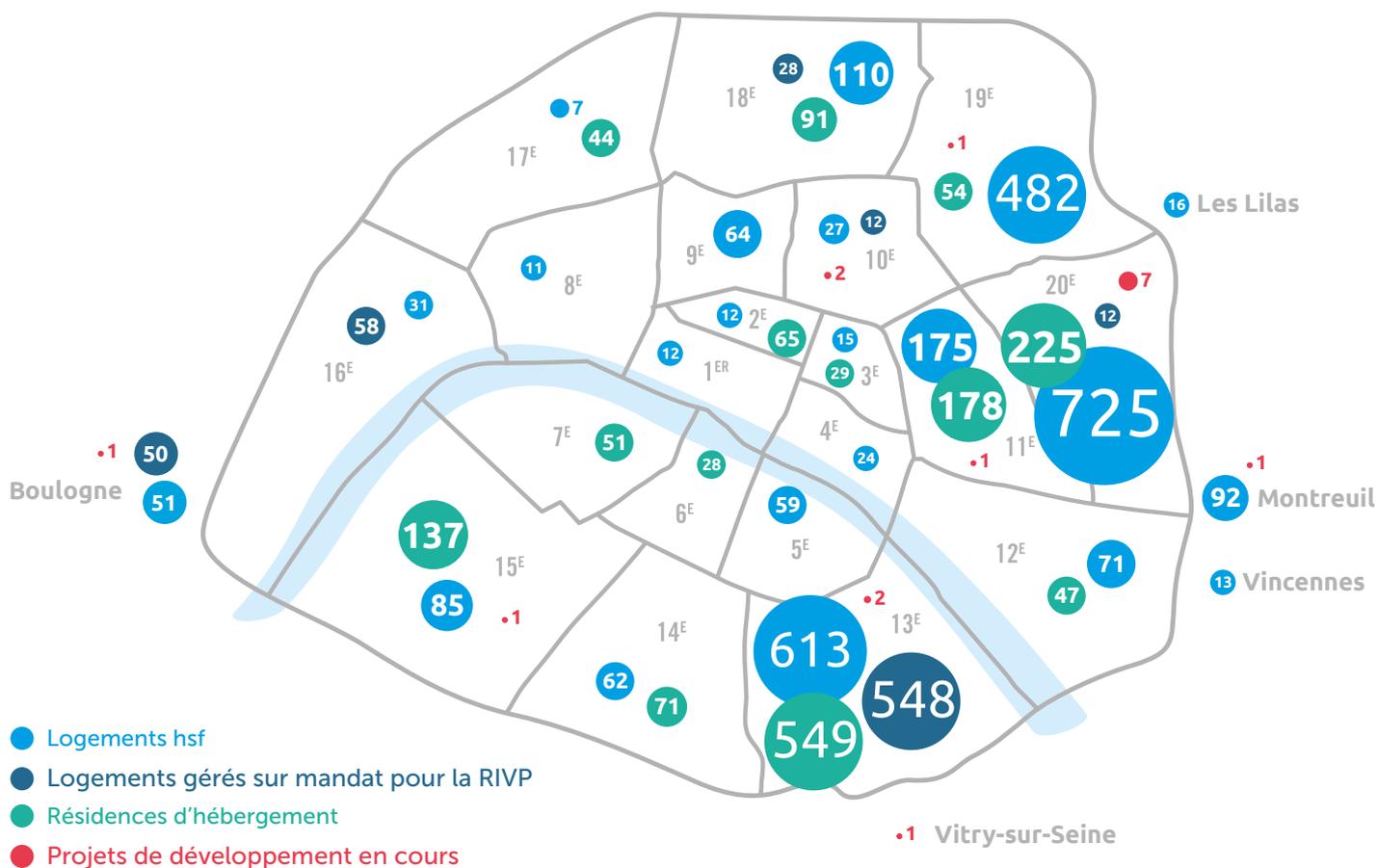
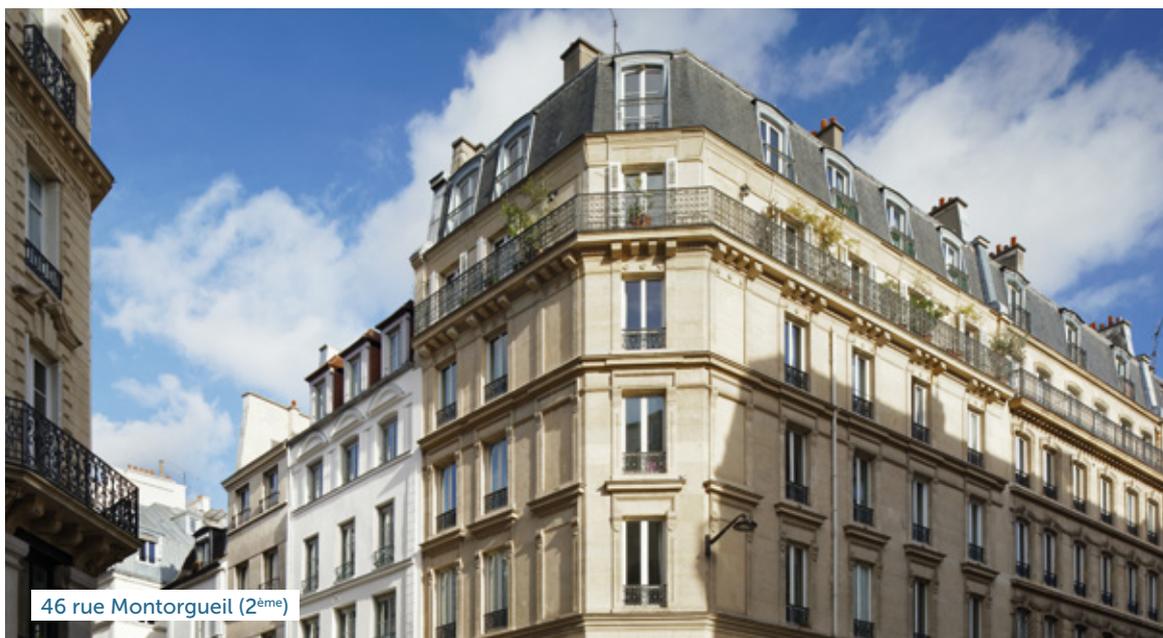
2021 fut marqué aussi par la livraison de 12 logements en surélévation rue Claude Decaen. Cette opération fut remarquée par le jury du Prix régional de la construction bois avec la mention « Site urbain dense et habité ».



Ces opérations témoignent de la grande adaptabilité d'hsf au contexte et sa capacité à développer des programmes variés. En cours de réalisation également : démolition-reconstruction d'un foyer de travailleurs migrants, Vefa de logements intermédiaires à Montreuil, extension-surélévation d'un foyer, surélévations d'immeubles, construction en cœur d'îlot à Paris, ...



CARTE DU PATRIMOINE



Octobre 2022, A.P.P. Parker et Parker - Crédit photographique : ©Takuji Shimamura

hsf
est une filiale
RIVP

Adresse postale et bureaux :
Hsf, 11-13 rue de Domrémy - 75013 Paris

Siège social :
13 avenue de la Porte d'Italie - 75013 Paris
Tél. : 01 56 61 58 58

info-clientele@hsf-habitat.fr
www.hsf-habitat.fr