



Rapport d'activité  
2021

Colombes  
Habitat





## Sommaire

- 06/** Colombes Habitat Public, le principal bailleur social de la ville depuis un siècle
- 10/** Depuis 100 ans sur Colombes et pour longtemps encore
- 14/** Répondre au mieux à la demande de logements
- 16/** La proximité : un engagement quotidien au service des locataires
- 18/** L'Office aux côtés de ses locataires
- 20/** Une gestion financière saine pour assurer la pérennité de l'Office

## « Chercher toutes les voies possibles d'amélioration du service rendu aux locataires. »

Depuis mon arrivée, j'ai eu à cœur de connaître le plus vite possible les collaborateurs, les partenaires et le patrimoine de Colombes Habitat Public en me rendant régulièrement sur le terrain.

Grâce à la mobilisation de tous, nous avons ainsi été en mesure, dès le mois d'avril, de proposer en Conseil d'administration des délibérations sur des projets structurants afin de définir un cap clair pour les années à venir.

Que ce soit la rédaction de la nouvelle Convention d'utilité sociale, la finalisation d'un nouveau Plan stratégique du patrimoine ou encore la réflexion conjointe avec la mairie concernant l'élaboration d'un plan de rénovation urbaine pour le secteur du Petit-Colombes dans le cadre de l'ANRU, nous sommes parvenus, en peu de temps, à fixer des objectifs ambitieux.

Pour parvenir à traduire en actions concrètes ces décisions politiques, il a fallu également organiser le retour progressif à la normale du fonctionnement de Colombes Habitat Public qui avait dû, comme tant d'autres structures, s'adapter aux contraintes sanitaires, tout en assurant la continuité de ses missions.

Le fil conducteur de mon action consiste à chercher toutes les voies possibles d'amélioration du service rendu aux locataires.

Cela s'est traduit par une réorganisation de l'organigramme de l'Office, en scindant notamment en deux la Direction Technique, en créant une Direction des Ressources Humaines et une Direction des Finances. Les missions confiées aux différents services ont été redéfinies pour permettre une plus grande réactivité dans le suivi et traitement des réclamations. L'utilisation des budgets

a été optimisée, afin par exemple que les sommes prévisionnelles votées soient effectivement et efficacement utilisées.

Les locataires peuvent d'ores et déjà constater au quotidien les effets de la mise en œuvre de cette volonté d'améliorer leur cadre de vie, au travers du travail de sécurisation et de rénovation des parkings, de la modernisation ou du remplacement des ascenseurs, ou encore de la végétalisation de nos sites. L'autonomie accrue et les moyens confiés aux agences participent à cette démarche globale.

L'amélioration du service rendu consiste encore à tout mettre en œuvre pour améliorer le confort et réduire les consommations des résidences. Un effort particulier est ainsi porté sur l'amélioration de l'isolation thermique de nos bâtiments, qui s'avère d'autant plus pertinent en cette période d'augmentation des prix du gaz.

Alors que nous fêtons en 2021 le centenaire de l'Office, l'ensemble des collaborateurs de Colombes Habitat Public et moi-même sommes pleinement tournés vers l'avenir. Après une année 2021 de mise en place, l'année 2022 sera celle de la montée en puissance des projets ambitieux décidés pour que dans 100 ans nous soyons encore un acteur majeur du logement et plus largement de la vie à Colombes.

**Olivier Audubert,**  
Directeur général  
de Colombes  
Habitat Public



# Colombes Habitat Public, un acteur majeur de la vie de Colombes





100 ans  
Colombes  
Habitat

BIEN  
VIVRE  
Ensemble



## **Colombes Habitat Public, le principal bailleur social de la ville depuis un siècle**

---

Créé en 1921, l'Office Public d'Habitations à Bon Marché fêtait ses 100 ans en 2021.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2006, Colombes Habitat Public (5 149 logements) reprenait la gestion du patrimoine de la Société d'économie mixte de Colombes – SEMCO (3 842 logements).

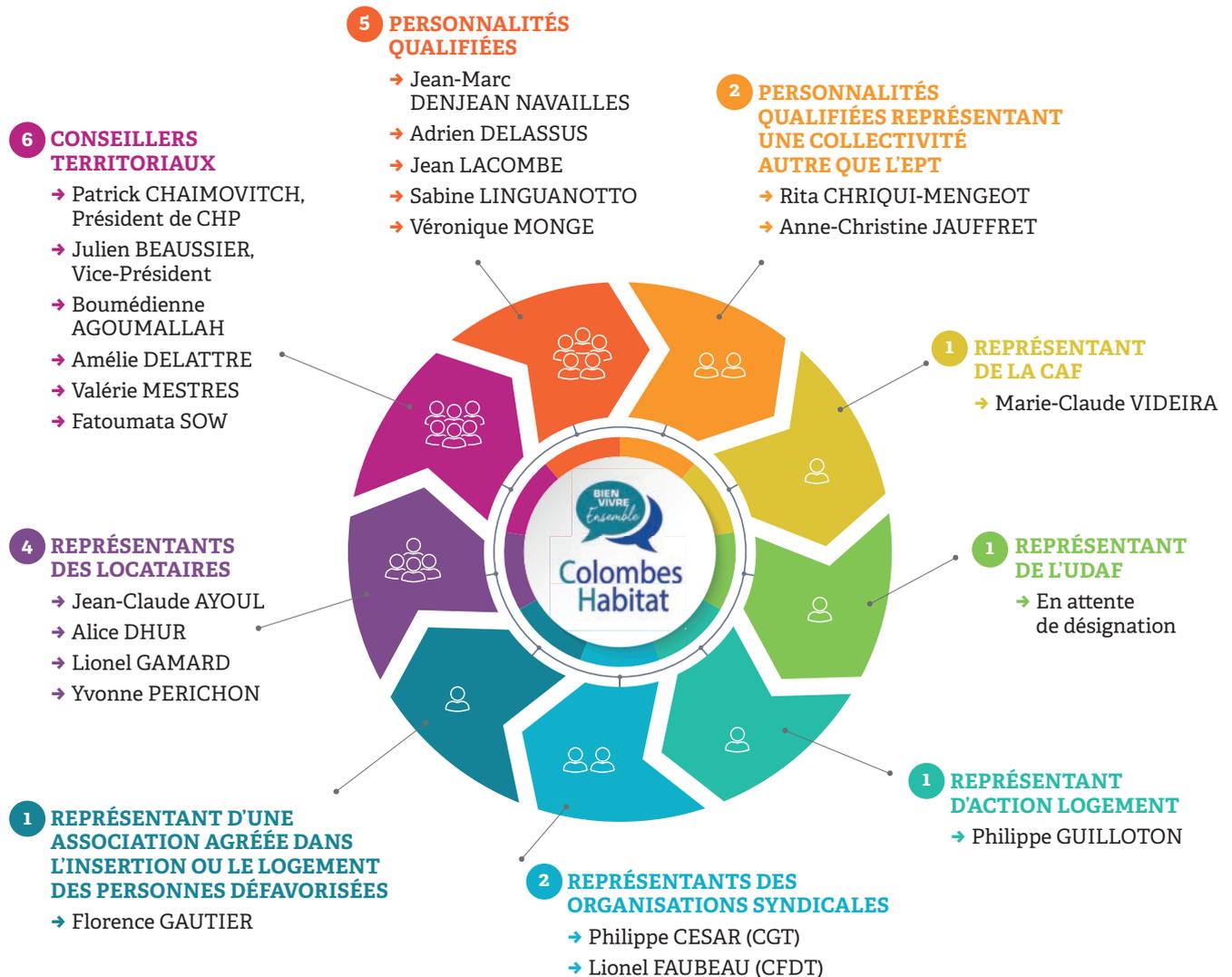
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, Colombes Habitat Public est rattaché à l'Établissement Public Territorial de la Boucle Nord de Seine.

En 2021, dans le cadre des directives de la loi ELAN, le Conseil d'administration de l'Office a décidé d'engager une procédure d'adhésion à la SAC Cap Habitat Ile-de-France.

# La gouvernance de l'Office

Colombes Habitat Public est administré par un Conseil d'administration qui définit la politique générale de l'Office, nomme le Directeur général, vote le budget et approuve les comptes.

**Le Conseil d'administration est composé de 23 membres, qui ont été renouvelés suite aux dernières élections municipales :**



## L'activité du Conseil d'administration en 2021

**4 réunions qui ont donné lieu à des prises de décisions majeures pour l'avenir de l'Office, comme par exemples :**

- ▶ Projet de rattachement à la **SAC Cap Habitat Île-de-France**
- ▶ Approbation du nouveau **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2021-2029**
- ▶ Engagement de la **démarche ANRU** sur le quartier du Petit-Colombes
- ▶ Validation de la nouvelle **Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2020-2025**

Les chiffres clés



**219 collaborateurs**

dont **87 gardiens\***

- ▶ 1 Siège social sur deux sites
- ▶ 3 agences de proximité
- ▶ 1 régie de travaux



**Production de nouveaux logements :**

- ▶ **15 pavillons** aux Grèves (7 à la vente et 8 en locatif)
- ▶ **25 logements** au 97 rue Youri Gagarine



Plus de **30 000 colombiens hébergés** soit près d'**1/3** des habitants de la ville



**8 938 logements,**

dont **4 749** dans les quartiers prioritaires du Petit-Colombes et des Fossés-Jean

- ▶ **75 locaux commerciaux**
- ▶ **6 966 emplacements** de stationnement

**La satisfaction des locataires**

(Source Enquête de satisfaction annuelle réalisée par Init satisfaction)



**84 %**

Satisfaction **globale** des locataires



**85,5 %**

Satisfaction relative aux **supports de communication** de l'Office



**85 %**

Satisfaction relative au **logement**



**79,6 %**

Satisfaction relative au **fonctionnement des équipements** dans les parties communes



**87,2 %**

Satisfaction relative à l'**accueil** lors des contacts avec l'Office

L'enquête confirme par ailleurs, qu'il reste des marges d'amélioration concernant par exemple le traitement des demandes techniques ou les réponses apportées aux questions sur les charges ou les loyers.

\* en moyenne en équivalent temps plein



# Depuis 100 ans sur Colombes et pour longtemps encore...

## Un nouveau Plan Stratégique de patrimoine voté en 2021

Sur la **période 2021-2029**, il est prévu d'investir **plus de 186 millions d'euros**, destinés à préserver et améliorer le patrimoine. Dans le cadre de ce nouveau programme, l'Office s'associe à la ville qui porte un projet de rénovation urbaine sur le quartier du Petit-Colombes, avec le soutien de l'Agence nationale de rénovation urbaine (ANRU).

Pour mener à bien ces objectifs et pour y parvenir dans les délais prévus, il a été décidé la **réorganisation de la Direction technique** de l'Office en deux directions distinctes :

- ▶ **Une direction de la Maîtrise d'ouvrage** chargée de la réalisation des projets de construction, de réhabilitation et de résidentialisation en Droit Commun



- ▶ **Une direction technique de la Maintenance et du Projet ANRU**, chargée de la maintenance du patrimoine et des projets spécifiques en lien avec l'ANRU

Dès leur création en 2021, les deux directions ont engagé les travaux prévus au PSP en considérant un certain nombre de critères parmi lesquels :

- ▶ L'urgence des travaux
- ▶ La sécurité
- ▶ L'amélioration du bâti et du cadre de vie des locataires
- ▶ L'amélioration du service rendu aux locataires



## Un important volet de réhabilitation : agir vite et pour longtemps

Le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine va consacrer près de 90,5 M€ pour les chantiers de réhabilitation.

Dans une approche globale, d'importants travaux seront engagés sur les extérieurs, les parties communes et dans les logements.

- ▶ 24 résidences
- ▶ 1 739 logements
- ▶ Coût moyen de réhabilitation : **plus de 54 000 € / logement**

Parmi les résidences les plus importantes qui vont faire l'objet de réhabilitation :

- ▶ 128 avenue de Stalingrad  
**109 logements – budget de 6,1 M€**
- ▶ Résidence Saint-Denis/Gagarine  
**396 logements – budget de 22,5 M€**
- ▶ 97/99 rue Jules Michelet  
**142 logements – budget de 9,8 M€**
- ▶ 22-28 avenue Audra  
**384 logements – budget de 22,7 M€**



### Des opérations finalisées en 2021 et d'autres initiées :

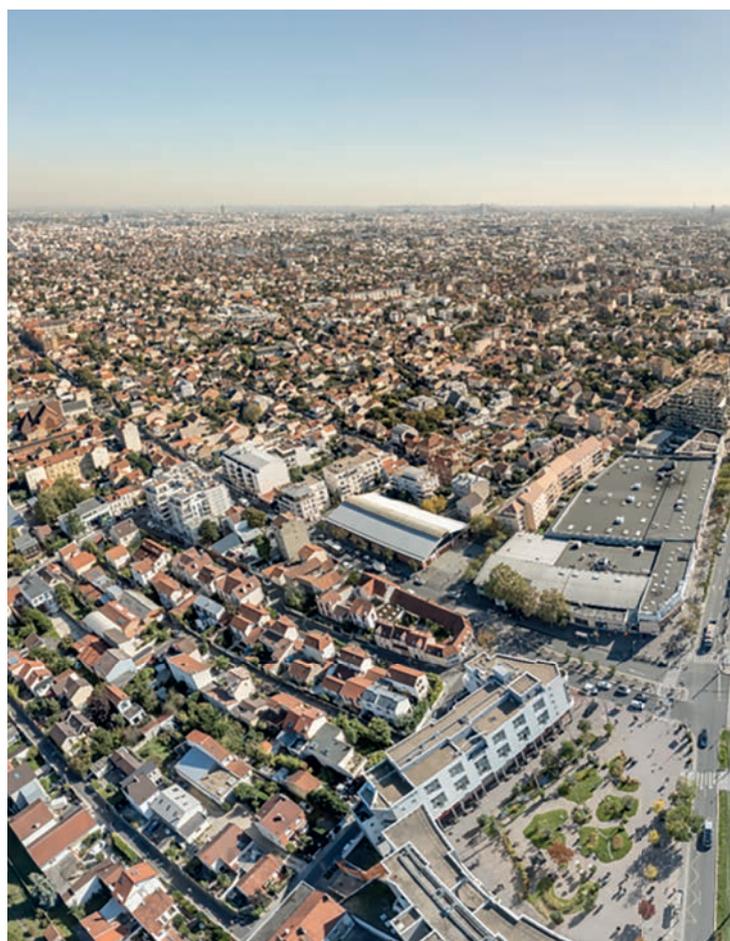
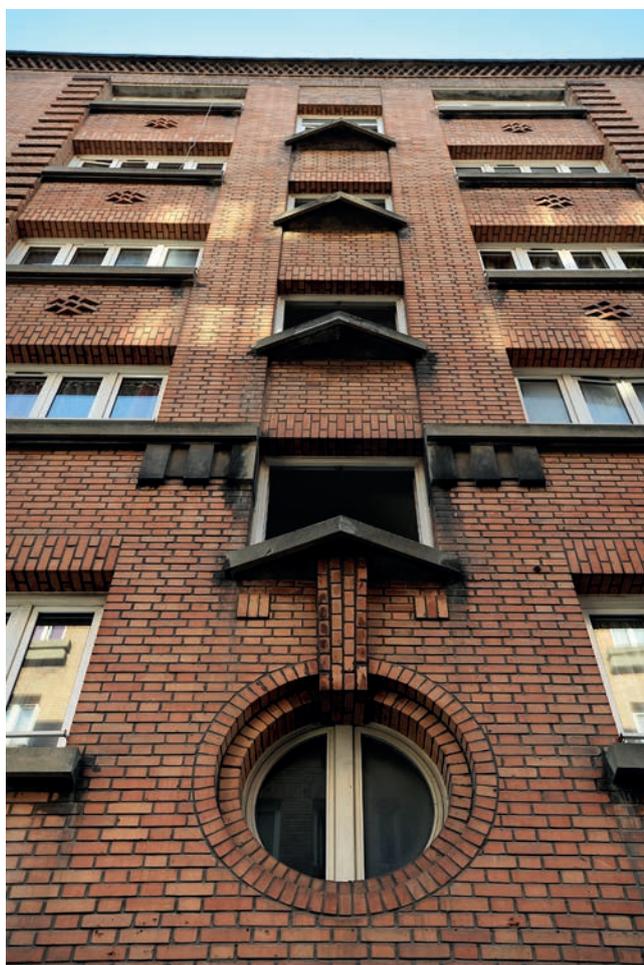
- ▶ Finalisation du traitement des façades et de la couverture des immeubles de l'**avenue Jean Jaurès**
- ▶ Réfection des balcons et loggias, et traitement des façades des immeubles de l'**avenue d'Orgemont**
- ▶ Rénovation des façades et embellissement des parties communes de la **résidence Desnos**
- ▶ Reprise des études et lancement de l'Appel d'Offres travaux pour 2022 pour la réhabilitation du **128 avenue de Stalingrad**
- ▶ Lancement des études pour la réhabilitation/résidentialisation de la résidence **Saint-Denis/Gagarine**
- ▶ Lancement des études pour la réhabilitation/résidentialisation des tours de l'**avenue Audra**

## Une volonté d'améliorer l'efficacité énergétique

Chaque réhabilitation comprend un volet relatif aux performances énergétiques des bâtiments et des logements. L'objectif est clairement d'**améliorer le cadre de vie** des locataires et de **réduire les consommations**.

Chaque projet de réhabilitation doit atteindre a minima une **étiquette énergétique C**. C'est dans cet objectif qu'un protocole a été signé avec l'organisme certificateur CERQUAL pour obtenir le label NF Habitat voire NF Habitat HQE pour toutes les opérations de réhabilitation.

**Entre 2021 et 2029, plus de 44,5 M€ vont être consacrés aux travaux d'investissement/ remplacement des composants dans plus de 5 000 logements.** Ces interventions du quotidien viennent efficacement compléter les réhabilitations.



## Plan de rénovation urbaine au Petit-Colombes

D'autres réhabilitations, résidentialisations et démolitions sont prévues dans le cadre des projets ANRU, soit un investissement supplémentaire de 38 M€ :

- ▶ 9 résidences
- ▶ 821 logements

Parmi les résidences concernées dans le cadre du projet ANRU :

- ▶ Colombes Ouest
- ▶ Colombes Est
- ▶ Hachette
- ▶ 1-4 bis rue de Metz
- ▶ 5-21 rue de Metz
- ▶ 2-10 rue des Canibouts
- ▶ Résidence Victor Basch
- ▶ Canibouts Nord

A cela s'ajoute un projet de démolition sur l'ensemble 549-561 rue Gabriel Péri.



## Le locataire au centre des projets

Les échanges avec les locataires sont constants : réunions des Conseils de concertation locatives, rencontres avec les amicales de locataires, accueil en loge et en agences, traitement des réclamations.

Afin de **mieux prendre en compte leurs besoins**, les locataires sont également pleinement impliqués dans les projets techniques : consultations en amont pour leur présenter les projets et recueillir leurs priorités, multiplication des temps d'échanges et d'information durant la réalisation des travaux...

Cette démarche permet non seulement de s'assurer que les projets correspondent à leurs attentes mais au-delà, qu'ils se les approprient en y collaborant.

### Perspectives 2022

- Amélioration du suivi et du traitement des demandes techniques
- Plus grande réactivité pour les petites réparations en transférant la gestion et le budget aux agences
- Montée en puissance des travaux préparatoires aux projets ANRU dans la perspective d'une signature de la convention entre la ville et l'Etat en septembre 2022
- Poursuite de :
  - la sécurisation des parkings (2 parkings rénovés et sécurisés en 2021 pour plus de 460 000 € - 3 parkings (1 par agence) seront rénovés en 2022 pour un budget de 600 000€)
  - et de la mise en place du report des images de vidéo protection d'un plus grand nombre de sites (4 parkings équipés en 2021 - 3 nouveaux parkings prévus en 2022)



- Accélération de la végétalisation des sites (50 arbres plantés en 2021, une centaine par an à partir de 2022)
- Poursuite de la rénovation du parc d'ascenseurs (14 ascenseurs modernisés ou remplacés en 2021 pour plus d'1,3 M€ - 8 nouveaux ascenseurs prévus en 2022 pour 1,8 M€)

# Répondre au mieux à la demande de logements

L'Office doit faire face à une situation contrainte : la demande de logements sur Colombes est largement supérieure au nombre de biens disponibles. Aussi, dans ces circonstances, Colombes Habitat Public s'attache à répondre au mieux à la diversité des besoins et à améliorer le parcours résidentiel pour offrir aux locataires des logements plus adaptés.



Perspectives  
2022

- **Améliorer le service rendu aux locataires** avec la mise en place d'un espace locataire en ligne
- **Une plus grande implication des conseillères en économie sociale et familiale** dans le processus d'attribution des logements avec un renforcement du suivi et de l'évaluation des demandes de mutation et une participation aux réunions de la CALEOL
- **Une mise en œuvre de la cotation de la demande** pour améliorer l'information des demandeurs et assurer plus de transparence dans le processus d'attribution

## Les chiffres clés



La Commission d'attribution des logements s'est réunie

**24 fois en 2021**



**394 logements attribués**

- ▶ **78 %** à des primo accédants
- ▶ **22 %** pour des mutations



**Types de logements attribués**

- ▶ **48** - T1
- ▶ **111** - T2
- ▶ **151** - T3
- ▶ **84** - T4/T5

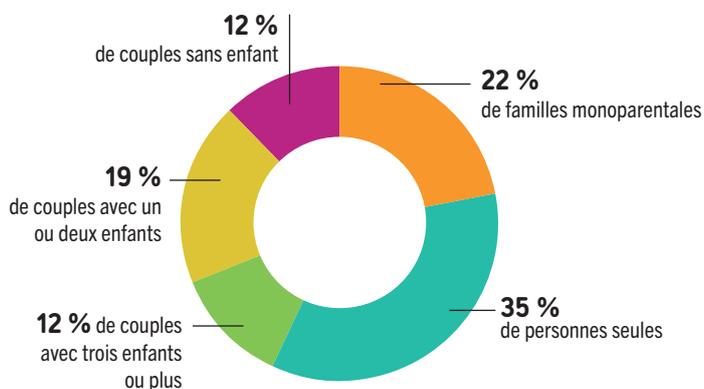


**136 relogements prioritaires**

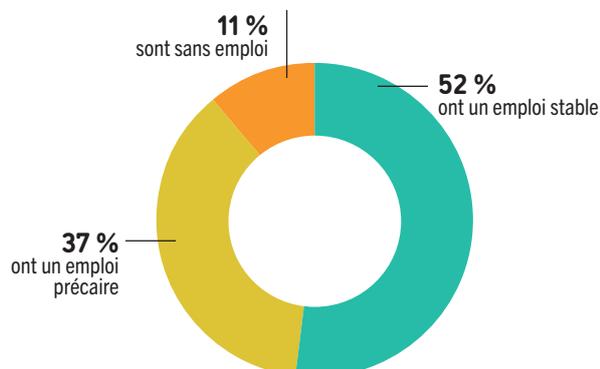
(objectif réglementaire : **56**)

- ▶ Taux de rotation **4,11 %**
- ▶ Nombre de logements vacants au 31-12-2021 : **39** (0,43 % du patrimoine de l'Office)

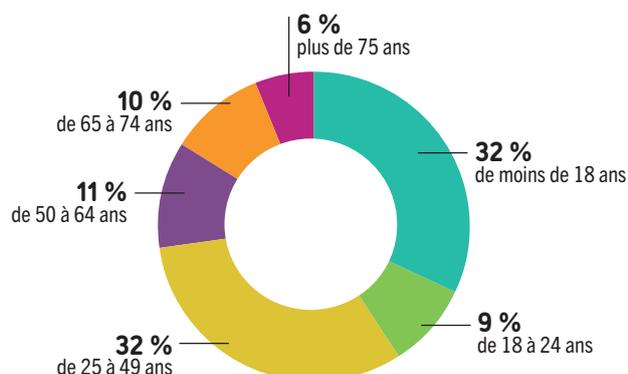
## Composition familiale des ménages



## Situation professionnelle des ménages



## Age des occupants





## La proximité : un engagement quotidien au service des locataires

Fidèle à ses valeurs sociales, l'Office reste très attaché au maintien des liens avec ses locataires. Au travers de ses trois agences de proximité et de ses gardiens, Colombes Habitat Public travaille au plus près des réalités du terrain.

### Une présence maintenue même en période de confinement

En 2021, la crise sanitaire qui s'imposait à tous, a contraint l'Office à **s'adapter**. Les horaires de travail et les tâches des gardiens ont été revus. L'accueil des locataires en loge et en agence a été ajusté afin de permettre, malgré les obligations qui nous étaient imposées, d'assurer la continuité de notre mission de service public.

Tout au long de l'année 2021, les équipes techniques et de proximité se sont attachées

à rattraper les interventions et réclamations, qui s'étaient accumulées en 2020 du fait du confinement.

Face à cette situation exceptionnelle, l'Office a renouvelé ses **opérations d'appels téléphoniques** auprès des locataires isolés et fragiles afin de s'assurer de leur état de santé et leur apporter un soutien moral durant la période de confinement.

Dans le but de protéger les collaborateurs et les locataires en limitant les contacts physiques,



**« La qualité de notre service se mesure aux sourires de nos locataires que l'on croise chaque jour... »**

*Jimmy V., gardien avenue Audra*

Colombes Habitat Public a mené une campagne de communication, afin de **faire évoluer les modes de paiement** des locataires et de les inciter à opter pour les solutions sans contact que sont le prélèvement automatique ou le paiement en ligne.

### L'Office à l'écoute des locataires

En 2021, le Conseil de concertation locative (CCL) s'est réuni à quatre reprises. Ces temps d'échanges privilégiés furent l'occasion d'aborder des dossiers aussi divers que :

- ▶ Les horaires d'ouverture des loges et des agences
- ▶ Le remplacement des gardiens absents pour longue durée
- ▶ La sortie des containers
- ▶ Les régularisations des charges
- ▶ La convention d'utilité sociale
- ▶ Le programme de réhabilitation
- ▶ La gestion des mutations

Dans le cadre de cette instance, deux réunions ont été organisées afin d'aborder plus spécifiquement la question de la nécessaire augmentation des charges de chauffage compte tenu de l'évolution importante des cours des tarifs du gaz.

Dans un esprit de concertation, il a été décidé d'un commun accord avec les représentants des locataires de la méthode, du calendrier et du volume de l'augmentation des provisions de charges. Dans un esprit de dialogue permanent, il a été décidé qu'une réunion à la mi-2022 serait organisée afin de faire le point sur la situation.

Au-delà des réunions des CCL, les locataires et leurs Amicales sont régulièrement reçus par les différentes directions (contrôle de charges, présentation de la programmation des animations estivales et hivernales) et par les agences :

- ▶ 26 réunions avec l'agence du Petit-Colombes
- ▶ 19 réunions avec l'agence du Centre-Ville
- ▶ 16 réunions avec l'agence des Fossés-Jean.



# L'Office aux côtés de ses locataires

Que ce soit pour accompagner ceux qui font une demande de logement ou une demande de mutation, pour aider ceux qui rencontrent des difficultés de paiement ou encore pour trouver des solutions pour assurer la tranquillité résidentielle, les collaborateurs de Colombes Habitat Public sont mobilisés aux côtés des locataires.

En 2021, les conseillères en recouvrement ont ainsi établi avec les résidents **2 082 plans d'apurement**, afin de leur permettre de payer leur dette en tenant compte de chaque situation individuellement. En mettant en place les solutions les plus adaptées, au 31 décembre, il ne restait plus que 256 plans actifs. Sur un total de 1,39 M€, seuls 103 000 € restaient dus.

Cette volonté d'accompagner les locataires permet non seulement à l'Office d'afficher un **taux de recouvrement** sur 2021 de **99,21 %** mais aussi de **réduire la dette des locataires** présents. Entre janvier et décembre 2021, ce montant a ainsi été réduit de plus de 307 000 €. Un même effort, en partie externalisé, est réalisé sur la dette des locataires partis, la réduisant sur la même période de près de 143 000 €.

Dans le cadre de ses actions auprès des locataires, Colombes Habitat Public a obtenu en 2021 pour plus de 100 000 € :

- ▶ 68 FSL accès
- ▶ 40 FSL maintien

## Les chiffres clés



### SECTEUR DU PETIT-COLOMBES

**13 322** appels reçus  
**7 440** passages à l'agence



### SECTEUR CENTRE-VILLE

**13 278** appels reçus  
**2 972** passages à l'agence



### SECTEUR DES FOSSÉS-JEAN

**10 116** appels reçus  
**6 288** passages à l'agence

## Perspectives 2022



### → Une réorganisation du fonctionnement de l'Office interviendra en début d'année :

- Transfert de l'intégralité du processus d'attribution des places de stationnement aux agences
- Gestion directe par les agences des interventions pour le petit entretien (non récupérable)

### → À la suite du travail de sécurisation et d'amélioration du confort (éclairage, peinture...) dans les parkings, les agences vont s'attacher à commercialiser les places de stationnement vacantes. Cet effort a pour objectifs :

- D'améliorer les résultats de l'Office
- D'accroître le sentiment de sécurité des utilisateurs des parkings et réduire les incivilités (voitures ventouses, squat...)

# Une gestion financière saine pour assurer la pérennité de l'Office

La loi de finances 2018 a introduit des évolutions législatives qui ont depuis un impact significatif sur les finances de Colombes Habitat Public : la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) et le périmètre de calcul de la cotisation à la CGLLS.



Tenant compte du contexte de la crise sanitaire Covid-19 apparue en 2020, le Conseil d'Administration a décidé de **ne pas augmenter les loyers du parc en 2021** dans un souci de prise en compte des difficultés financières rencontrées par nos locataires.

## Les chiffres clés



## Produits

**67,2 M€** dont

- ▶ 42,7 M€ de loyers
- ▶ 16,9 M€ de récupérations de charges
- ▶ 2 M€ de vente de pavillons



## Dépenses

**63,5 M€** dont

- ▶ 12,8 M€ de dotations aux amortissements et aux provisions
- ▶ 10,7 M€ de charges de personnels
- ▶ 8,7 M€ d'impôts et taxes



## Investissements

**9,7 M€** de travaux

- ▶ Constructions et réhabilitations : 2,76 M€
- ▶ Remplacements des composants : 6,91 M€



## Maintenance du patrimoine

- ▶ Entretien courant : 1 M€
- ▶ Gros entretien : 5,26 M€ dont la remise en état des logements : 1,78 M€

## Ratio d'autofinancement

**5,34 %**

## Résultat

**3,68 M€**



### Les principaux produits et les charges de l'Office

CHARGES	
▶ Consommations en provenance de tiers :	<b>27,96 M€</b>
▶ Impôts, taxes :	<b>8,66 M€</b>
▶ Charges de personnel :	<b>10,72 M€</b>
▶ Dotations aux amortissements et provisions :	<b>12,81 M€</b>
▶ Charges financières :	<b>1,35 M€</b>

PRODUITS	
▶ Produits des activités :	<b>62,48 M€</b>
▶ Production stockée :	<b>- 2,95 M€</b>
▶ Production immobilisée :	<b>1,59 M€</b>
▶ Autres produits de gestion courante :	<b>0,46 M€</b>
▶ Reprises sur provisions :	<b>2,27 M€</b>
▶ Produits financiers :	<b>0,11 M€</b>

# Colombes Habitat



---

## COLOMBES HABITAT PUBLIC Premier bailleur social de Colombes

- ▶ AGENCE PETIT-COLOMBES  
16, place Aragon - 92700 Colombes  
01 47 82 08 53
- ▶ AGENCE CENTRE-VILLE  
33, rue des Cerisiers - 92700 Colombes  
01 47 86 15 40
- ▶ AGENCE FOSSÉS-JEAN  
11, rue Jules Michelet - 92700 Colombes  
01 47 86 08 46

---

COLOMBES HABITAT PUBLIC  
29, avenue Henri Barbusse  
92700 Colombes  
Numéro de Siret : 48420115700027

**Directeur de la publication :**

Olivier Audubert, Directeur général  
de Colombes Habitat Public

**Coordination :**

Aymeric Ficholle, Directeur  
de la communication, des Relations  
institutionnelles

**Réalisation :**

Erébus Communication

Photos : DR - Adobe - Colombes

© Tous droits réservés - 2022





Colombes  
Habitat

