



ENSEMBLE,
CONSTRUISONS
LA VILLE DE DEMAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022/2023

Colombes
Habitat Public



Sommaire

- 06/** Colombes Habitat Public, au cœur de la ville
- 14/** Montée en puissance du Plan Stratégique de patrimoine
- 18/** Lancement du renouvellement urbain du Petit Colombes
- 20/** Répondre au mieux à la demande de logements
- 23/** La proximité : un engagement quotidien au service des locataires
- 24/** La situation financière de l'Office

« 2022, une année riche en concertation avec les locataires. »

L'année 2022 a amené son lot de surprises, de difficultés et de réussites. Cette année a en effet été particulière à plus d'un titre.

D'abord au niveau sanitaire avec la fin progressive de la crise du COVID. Fin progressive, sans terme précis avec de la lassitude pour toutes et tous, le besoin de sécurité et de redémarrage complet de notre activité. Nous sommes passés à une nouvelle organisation avec la mise en place du télétravail non plus subi mais choisi et clairement une révision des priorités pour bon nombre de nos collègues et candidats.

Nous avons réussi à compléter les équipes pour mettre en œuvre le Plan stratégique de patrimoine et relancer nos activités.

Pour autant, il nous a fallu faire face à un autre défi : passer d'une crise à une autre tout aussi imprévisible. Dès la fin de la crise sanitaire, une crise géopolitique a complètement déstabilisé nos repères et bon nombre de nos équilibres économiques. L'impact étant beaucoup plus violent pour les plus fragiles.

A titre d'exemples, les prix de l'énergie et de l'alimentaire ont explosé en même temps que l'inflation, avec les répercussions que l'on connaît sur les budgets des ménages.

Le risque de ralentissement de nos projets et la remise en cause du PSP ont été réels. Il y a très longtemps que nous n'avions pas connu une telle remontée des taux impactant nos emprunts et nos finances.

Face à cette situation, cette année a pourtant été l'occasion de renforcer les liens au sein des équipes de l'office après ces années d'un

isolement relatif. Tous les collaborateurs ont été ravis de se retrouver notamment à l'occasion de la journée du personnel. Elle a permis de clarifier nos objectifs et de faire ou refaire connaissance avec ses collègues en particulier ceux qui œuvrent dans d'autres services. L'atelier de travail en équipes pour réaliser des villes imaginaires a facilité ce rapprochement et la compréhension concrète du besoin de co-construction de solutions entre nous.

Pour lutter contre l'inflation, une hausse de plus de 5 % des salaires a été nécessaire en lien avec les représentants du personnel.

La préparation de la convention ANRU jusqu'au Comité d'engagement de septembre a fortement mobilisé CHP. L'engagement de tous a permis d'obtenir un accord sans restriction du Comité d'engagement de l'ANRU dès la première réunion. Fort de cet accord et sans attendre la signature de la convention, les opérations préalables de réhabilitation et de relogement ont été engagées.

Pour ne pas retarder la mise en œuvre du Plan stratégique de patrimoine, les budgets d'investissement ont été sanctuarisés pour les opérations Audra, Gagarine, Stalingrad et Valmy.

2022 a été, sur ces opérations, une année riche en concertation avec les locataires. L'objectif étant de favoriser l'émergence et la prise en compte des besoins des locataires concernés par ces opérations.

Olivier Audubert,
Directeur général
de Colombes
Habitat Public



ENSEMBLE, CONSTRUISONS
LA VILLE DE DEMAIN

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



Illustration inspirée de la carte de vœux 2022-2023



Colombes Habitat Public, au cœur de la ville

Principal bailleur social de la ville depuis plus d'un siècle

L'Office Public d'Habitations à Bon Marché de Colombes a été créé il y a plus de 100 ans, en 1921.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, Colombes Habitat Public est rattaché à l'Etablissement 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. L'autorité de la concurrence a autorisé l'opération entre les 5 bailleurs sociaux le 14 janvier 2021.

Le Conseil d'Administration de Colombes Habitat Public a autorisé l'adhésion de l'Office à la SAC le 13 avril 2021. L'Etablissement public territorial Boucle Nord de Seine a lui délibéré positivement le 23 septembre 2021. Le 15 décembre 2021, le Conseil de surveillance de la SAC a confirmé l'entrée de Colombes Habitat Public.

La gouvernance de l'Office

Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'Office, nomme le Directeur général, vote le budget et approuve les comptes.

Il est composé de 23 membres, renouvelés suite aux dernières élections municipales.

6 CONSEILLERS TERRITORIAUX

- Patrick CHAIMOVITCH, Président de Colombes Habitat Public
- Julien BEAUSSIER, Vice-Président
- Boumédienne AGOUMALLAH
- Amélie DELATTRE
- Valérie MESTRES
- Fatoumata SOW

5 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Jean-Marc DENJEAN NAVAILLES
- Adrien DELASSUS
- Sabine LINGUANOTTO
- Véronique MONGE
- Une personne en attente de désignation

2 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES REPRÉSENTANT UNE COLLECTIVITÉ AUTRE QUE L'EPT

- Rita CHRIQUI-MENGEOT
- Anne-Christine JAUFFRET

1 REPRÉSENTANT DE LA CAF

- Marie-Claude VIDEIRA

1 REPRÉSENTANT DE L'UDAF

- En attente de désignation

1 REPRÉSENTANT D'ACTION LOGEMENT

- Philippe GUILLOTON

2 REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES

- Philippe CESAR (CGT)
- Lionel FAUBEAU (CFDT)

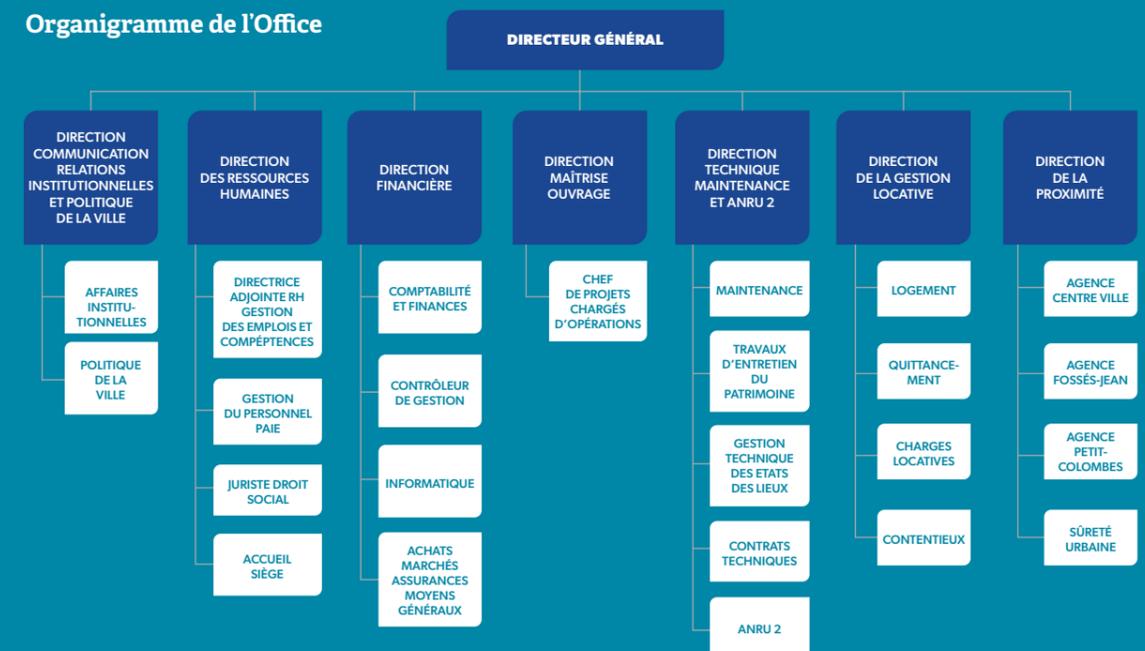
1 REPRÉSENTANT D'UNE ASSOCIATION AGRÉÉE DANS L'INSERTION OU LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

- Florence GAUTIER

4 REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- Lionel GAMARD
- Alice DHUR
- Brice JARRET
- Yvonne PERICHON

Organigramme de l'Office



L'activité du Conseil d'administration en 2022

4 réunions qui ont donné lieu à des prises de décisions stratégiques pour la bonne marche de l'Office, comme par exemple :

- ▶ Communication du **rapport définitif** suite au contrôle de l'ANCOLS
- ▶ Approbation de la convention partenariale de mise en œuvre de la **cotation de la demande de logement social**
- ▶ Lancement de l'opération de **réhabilitation / résidentialisation de la résidence 97-99 rue Jules Michelet** (142 logements)
- ▶ Approbation du dossier d'intention de **démolition complète de la Tour Total et partielle** concernant les résidences **Colombes Est et Colombes Ouest**
- ▶ Décision renouvelée de ne céder aucune partie du patrimoine de l'Office
- ▶ Adoption du compte financier 2021
- ▶ Approbation des orientations budgétaires 2023 et adoption du budget 2023
- ▶ Approbation de l'augmentation des loyers et des emplacements de stationnement

En complément des Conseils d'administration, **deux réunions du bureau** se sont tenues en 2022 et ont permis notamment d'aborder la problématique de l'augmentation du **coût du chauffage** ou les **orientations budgétaires pour l'année 2023**.

Elections des représentants des locataires

Tous les quatre ans ont lieu les élections des représentants des locataires.

Le dépouillement des votes par correspondance a eu lieu le 29 novembre 2022.

Sur les **1549 suffrages exprimés** (soit plus de 18 % des inscrits) : 1 301 se sont portés sur **la liste CNL qui obtient trois sièges** au Conseil d'administration/248 votes pour **la liste UNLI qui obtient un siège**.

Ces élections ont entraîné une recomposition des commissions de l'Office :

- ▶ Commission d'attribution des logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL),
- ▶ Commission d'appel d'offres (CAO), Commission sociale de traitement des impayés (COSTI),
- ▶ Conseil de concertation locative (CCL)...



Les chiffres clés



8 938

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

74

locaux commerciaux

222

collaborateurs*

95

gardiens * qui assurent
une proximité avec
les locataires

3

agences de proximité

30 000

colombiens hébergés,
soit le principal bailleur
de la ville

1/3

des habitants de la ville

*en moyenne en équivalent temps plein

7 024

emplacements
de stationnement

7

logements foyer

31

logements réceptionnés,
au 1 rue Paul Eluard, dans
le quartier des Fossés-Jean

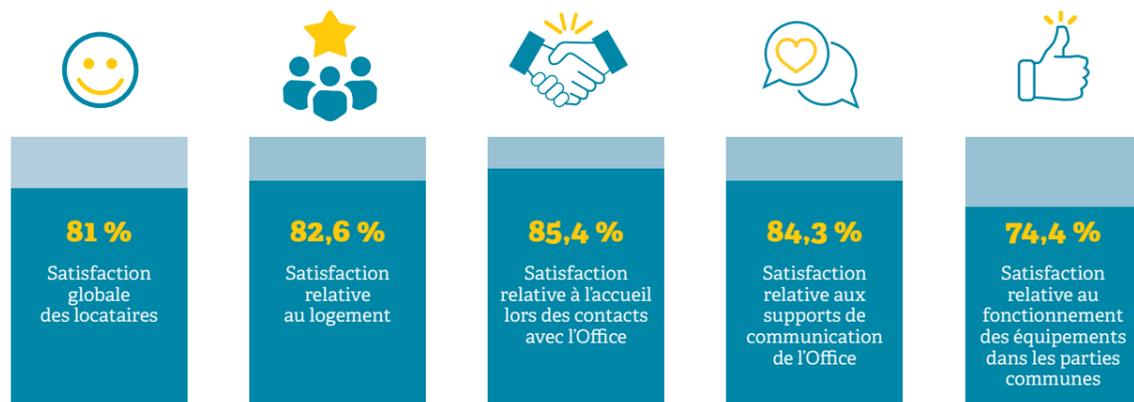




© Benoît Moyen

Satisfaction des locataires

Chaque année, Colombes Habitat Public fait réaliser une enquête auprès de 10 % de ses locataires. Les résultats obtenus permettent d'identifier les points de satisfaction et d'insatisfaction des locataires. Cette enquête et l'analyse des tendances permettent d'orienter les efforts de l'Office pour améliorer le service rendu aux locataires.



L'enquête cible les principaux points d'amélioration possible.



Formation des collaborateurs : un investissement pour l'avenir

En 2022, **137 505 €** ont été investis dans les formations, **soit 30 % de plus que le minimum légal.**

Cet effort supplémentaire traduit **la volonté de l'Office d'investir dans les compétences des collaborateurs**, afin d'améliorer leurs savoir-faire et leurs savoir-être.

Les formations ont ainsi été axées autour de quatre piliers à l'occasion de 65 sessions collectives ou individuelles :

- ▶ Formations informatiques
- ▶ Formations réglementaires et techniques
- ▶ Evolution professionnelle
- ▶ Acquisition ou développement de savoirs-être

Le Plan de développement des compétences 2023 sera élaboré autour de 4 axes :

- ▶ Formations sécurité et conditions de travail
- ▶ Formations métiers pour assurer les missions des collaborateurs
- ▶ Formations permettant l'acquisition de compétences en vue d'une évolution professionnelle

- ▶ Formation de développement personnel, nouvelle orientation professionnelle

Dans le cadre de projets d'évolution professionnelle individuels, les salariés seront accompagnés pour mobiliser leur Compte personnel de formation.



Egalité hommes / femmes

Chaque année, Colombes Habitat Public calcule son index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

En 2022, cet index s'est établi à **99 points sur 100.**

Le travail mené a permis d'améliorer le chiffre 2021 qui était de 89 sur 100.



L'OFFICE INNOVE

Après la relance des projets de réhabilitation dans nos résidences, l'Office évolue pour améliorer le service rendu aux locataires. En complément des réorganisations internes, l'Office se modernise avec un objectif : apporter des solutions ou des services en plus aux locataires, sans jamais rien enlever.

- **Enquête dématérialisée** : des concertations sont systématiquement organisées pour présenter aux locataires les projets de réhabilitation et pour recueillir leurs priorités. En plus des questionnaires papier, une enquête électronique leur est proposée.
- **Visite virtuelle** : pour permettre aux locataires de faire un choix parmi les matériaux proposés dans le cadre des réhabilitations,

un appartement témoin est mis à leur disposition. Les locataires du 128 Stalingrad qui n'étaient pas disponibles, pouvaient visiter de façon virtuelle l'appartement.

- **Une appli pour les gardiens** : l'Office va mener en 2023 une expérimentation en faisant tester à quelques gardiens une application pour leur faciliter la tâche, notamment dans l'enregistrement et le suivi des réclamations. Si l'essai est probant, la solution sera généralisée.
- **Un espace locataire en ligne** : en 2023, Colombes Habitat Public mettra en ligne un espace locataire, permettant d'accéder, de façon sécurisée et sans interruption, au paiement en ligne, à ses informations personnelles, à son bail...

Collaborer et apprendre à mieux se connaître



© Benoît Moyen

L'après-midi fut consacrée à l'amélioration de la cohésion d'ensemble et au travail d'équipe au travers d'ateliers et de défis de construction.

Une journée du personnel sous le signe de la cohésion

Le 28 novembre, les collaborateurs de l'Office étaient réunis pour une journée du personnel. Une première depuis bien longtemps. Ce moment passé tous ensemble leur a permis de se retrouver, de rencontrer des collègues d'autres services et/ou d'autres sites,

de découvrir les nouveaux visages. Durant la matinée, le Directeur général, Olivier Audubert, a détaillé la stratégie de l'Office pour les années à venir. Il a précisé sa méthode et ses objectifs organisés autour du bâti et de l'humain.



Patrick Codeluppi, Directeur de la maîtrise d'ouvrage, et Kamel Lagraa, Directeur technique maintenance – Projet ANRU, ont ensuite détaillé la mise en œuvre du Plan Stratégique de Patrimoine. La matinée s'est terminée par la projection de trois courts métrages, tournés en 2022 sur le patrimoine de l'Office.

Montée en puissance du Plan stratégique de patrimoine

Sur la période 2021-2029, l'Office prévoit d'investir plus de 186 millions d'euros, destinés à préserver et améliorer l'état du patrimoine afin de renforcer le confort et le cadre de vie de nos locataires.



© Image du maître d'œuvre AIP

La Direction de la maîtrise d'ouvrage pilote les projets de construction, de réhabilitation et de résidentialisation de droit commun. Dans le cadre du PSP, ce volet concerne :

17 résidences

1 569 logements

Ces travaux représentent un investissement de près de 91M€, soit près de **58 000 € en moyenne par logement**. Ce montant très important permettra de traiter les résidences concernées dans leur globalité : parties extérieures, parties communes et intérieurs des logements.

L'amélioration de l'efficacité énergétique au cœur des projets

Le vieillissement de bâtiments ajouté à l'augmentation importante des coûts de chauffage ont engendré une situation inédite : de nombreux locataires ont aujourd'hui un montant de charges supérieur à celui de leur loyer. Pour répondre à la question de l'urgence climatique et pour réduire la charge financière pour les résidents, Colombes Habitat Public a décidé de consacrer un volet important de ses investissements à l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments et des logements.

Chaque projet de réhabilitation doit permettre de **baissier significativement l'étiquette énergétique de l'immeuble** et ainsi **réduire les consommations**. C'est pour s'assurer que cet objectif soit atteint 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.

Programme de réhabilitation de la résidence **Youri Gagarine**.

Accélération des opérations de réhabilitation

Concierter et impliquer

Avant chaque projet de réhabilitation, Colombes Habitat Public met systématiquement en place une phase de concertation avec les locataires. Il s'agit non seulement de leur présenter les projets mais aussi de les y associer. Une enquête leur est soumise pour recueillir leurs priorités et ainsi élaborer un projet qui réponde au mieux à leurs attentes.

Les taux de participation supérieurs à 50 % sur les résidences Audra ou Youri Gagarine démontrent l'intérêt que les locataires portent à cette démarche. Lors de la présentation finale des projets, ils ont pu constater la prise en compte de leurs demandes.

Lancement de chantiers majeurs

Programme de réhabilitations 2022 :

- **Avril** : lancement des études de maîtrise d'œuvre pour la **résidence Youri Gagarine** (396 logements / budget 22,5 M€). Démarrage des travaux prévus en sept. 2023
- **Avril** : lancement des études de maîtrise d'œuvre pour la **résidence Audra** (384 logements / budget 22,7 M€, dont 1,6 M€ pour les ascenseurs). Démarrage des travaux prévus en sept. 2023
- **Septembre** : lancement des travaux sur l'immeuble du **128 avenue de Stalingrad** (110 logements / budget : 6 M€)
- **Septembre** : lancement des pré-études pour la résidence située au **97/99 rue Jules Michelet** (142 logements / budget : 9,8 M€). Consultation des locataires prévue à l'été 2023
- **Septembre** : lancement des pré-études de la résidence située au **78-84 Kennedy** (81 logements / budget : 4,75 M€). Consultation des locataires prévue à l'automne 2023

En complément des opérations de réhabilitation / résidentialisation, d'autres chantiers se sont déroulés sur 2022 :

- **Immeubles de l'avenue d'Orgemont** : réfection des balcons, loggias et traitement des façades de la tranche ferme (448 logements / budget de 2 M€). Démarrage de la tranche optionnelle (335 logements / budget de 1,1 M€) programmée à l'été 2023
- **Résidence Desnos** : rénovation des façades et embellissement des parties communes de la résidence Desnos (84 logements / budget 1 M€). Achèvement prévu au printemps 2023



Programme de réhabilitation Immeubles de l'avenue d'Orgemont.

Solutions de financement

Aujourd'hui, dans le cas de projet de réhabilitation thermique des bâtiments, il existe la possibilité pour chaque programme de droit commun de bénéficier de subventions : à hauteur de 1 500€/ logement auprès du Conseil départemental des Hauts-de-Seine si l'étiquette énergétique (DPE) est à minima en E, et jusqu'à 1 M€ auprès de la Métropole du Grand Paris (MGP) via le Fond d'Investissement Métropolitain (FIM)

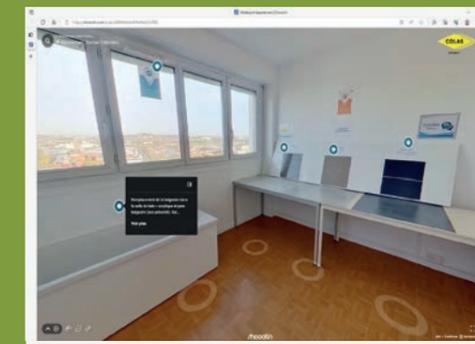
Pour la réhabilitation du 128 av de Stalingrad, l'Office est ainsi parvenu à obtenir : 165 000 € du Conseil départemental et 945 883 € de la Métropole du Grand Paris.

Cette démarche sera renouvelée pour les programmes de réhabilitation sur les tours Audra ainsi que sur la résidence Youri Gagarine.



L'OFFICE INNOVE

Dans le cadre des réunions de concertation, les enquêtes menées auprès des locataires concernés sont proposées en version électronique, en complément de la version papier. Une majorité des résidents, y compris les personnes âgées, utilisent désormais cet outil numérique.



Colombes Habitat Public a mis à disposition des locataires une **visite virtuelle d'un appartement témoin** dans le cadre du projet de réhabilitation du 128 avenue de Stalingrad. En complément du logement qui avait été aménagé sur place, cet outil a permis aux résidents qui ne pouvaient se rendre aux visites programmées, de prendre connaissance des aménagements proposés et d'affiner leurs choix. Ces choix portaient sur les harmonies de matières et de couleurs pour les sols et les faïences et sur la possibilité de remplacer ou non sa baignoire par une douche.



Programme de réhabilitation de la résidence Desnos.



Programme de réhabilitations de la résidence Audra.

© Image du maître d'œuvre Archétude



Colombes Est demain.

Lancement du renouvellement urbain du Petit-Colombes

Près de 39 M€ d'investissements sont prévus dans le Plan stratégique de patrimoine pour le projet ANRU.

Les enjeux de ce programme ambitieux :

- ▶ améliorer le cadre résidentiel et les logements
- ▶ améliorer la sécurité des locataires
- ▶ améliorer l'image du quartier

Les résidences concernées :

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

Soit :

- ▶ 9 résidences
- ▶ 788 logements réhabilités
- ▶ 27 logements modifiés
- ▶ 200 logements démolis

Lancement opérationnel des premiers programmes

Des réunions de concertation ont eu lieu en 2022 avec les locataires des résidences Hachette, Colombes Est et Colombes Ouest. Des enquêtes sont systématiquement réalisées pour identifier les priorités des locataires.

Les prestataires chargés des maîtrises d'œuvre pour les résidences Hachette et Canibouts Nord ont été désignés.

L'entretien du patrimoine au quotidien

En parallèle des opérations de réhabilitation/résidentialisation, Colombes Habitat Public réalise tout au long de l'année des travaux d'investissement pour entretenir son patrimoine. Moins impressionnants qu'un chantier de construction ou de démolition, ces travaux sont pourtant essentiels pour améliorer le cadre de vie des locataires.

Travaux de remise en état des logements 1 650 000 €

- ▶ 484 états des lieux sortants
- ▶ 402 états des lieux entrants
- ▶ 4 100 € en moyenne par logement

Travaux d'investissement 1 700 000 €

- ▶ Mise en conformité électrique
- ▶ Remplacement de portes de hall
- ▶ Mise en peinture de parties communes
- ▶ Réfection de l'étanchéité de toitures terrasses
- ▶ Contrôle d'accès et interphonie
- ▶ Création de locaux OM extérieurs
- ▶ ...

Ascenseurs remplacés ou rénovés 995 000 €

- ▶ 2021 : 8
- ▶ 2022 : 10
- ▶ 2023 : 13

Sécurisation des parkings 600 000 €

- (523 rue Gabriel Péri, 143 Bd Charles de Gaulle, 38-44 rue des côtes d'Auty, 229 rue du Président Allende, 84 rue Dunant)
- ▶ Remplacement des éclairages
 - ▶ Vidéo-protection
 - ▶ Portes d'accès
 - ▶ Stop park

Espaces verts et aires de jeux 400 000 €

- (Résidences Industrie, Gleuzer, Victor Basch, Jean Jaurès...)
- ▶ 135 arbres plantés
 - ▶ 2 aires de jeux créées
 - ▶ Végétalisation de 10 résidences



Réunion de concertation.



L'OFFICE INNOVE

Aller vers nos locataires et accompagner le vieillissement

Afin d'améliorer le confort des locataires, l'Office n'attend plus que des demandes lui parviennent mais va au-devant des résidents pour anticiper leurs besoins. Dans le cas des personnes à mobilité réduite, se pose régulièrement le problème de l'accessibilité des équipements des salles d'eau.

En 2022, une expérimentation a été menée sur le secteur des Fossés-Jean. 481 courriers ont été envoyés pour proposer une adaptation de leur logement aux locataires les plus concernés.

Sur les 225 réponses, 211 ont exprimé leur intérêt pour cette opération, entièrement prise en charge par l'Office.

Différentes options étaient proposées :

- ▶ remplacement de la baignoire par une douche avec ou sans déplacement du lavabo
- ▶ remplacement de l'ensemble cuvette WC par une version surélevée ou surélévation de la cuvette existante

Cette opération sera transposée aux secteurs du Petit-Colombes et du Centre-ville.

Par ailleurs, dans le cadre des opérations de réhabilitation, une proposition d'aménagement des salles d'eau est également proposée aux locataires.

Travaux Personne à mobilité réduite (PMR) : 370 000 €



- Remplacement des fenêtres résidence des Toits Verts
- Conformité électrique des logements de l'avenue d'Orgemont
- Sécurisation du parking 83 Rue Jules Michelet
- Rénovation complète des ascenseurs de la résidence Audra
- Création de locaux VO résidence des Bouviers
- Réfection complète des façades et remplacement de sols des parties communes Zac Bellevue
- Création de 3 logements au 86-86 bis rue de Varsovie
- Remplacement de ballons ECS de la résidence Industrie
- Mise en place de volets résidence Julien Gallet
- Mise en place de bornes électriques du parking Prévert
- ...

Répondre au mieux à la demande de logements

Le patrimoine de Colombes Habitat Public est situé en zone tendue. Fier de sa mission de service public, l'Office n'est cependant pas en mesure de répondre à toutes les demandes de logements sociaux. Près de 3 000 demandes sont en attente sur la ville de Colombes, faute de disponibilité.

Dans ce contexte contraint, Colombes Habitat Public s'attache à répondre au mieux et au plus vite aux demandes d'attribution ou de mutation.

L'Office accompagne les demandeurs présentant une fragilité avant ou après le passage en Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL). 69 dossiers ont ainsi été traités en 2022 au travers d'un accompagnement

personnalisé jusqu'à plusieurs mois après l'entrée dans le logement.

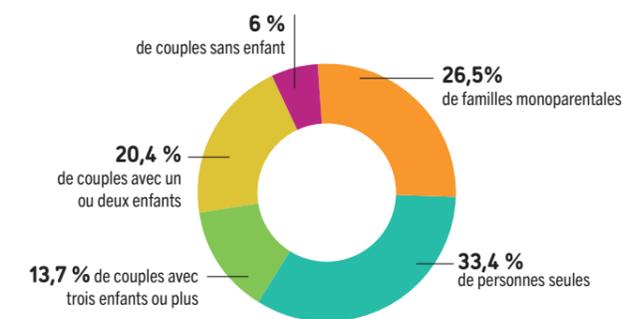
En 2022 :

- ▶ Plus de 2 500 plans d'apurement
- ▶ 42 locataires en difficultés de paiement accompagnés pour le montage d'un dossier FSL maintien
- ▶ 14 baux résiliés de locataires en procédure d'expulsion finalement renouvelés par la mise en œuvre de protocoles de cohésion sociale

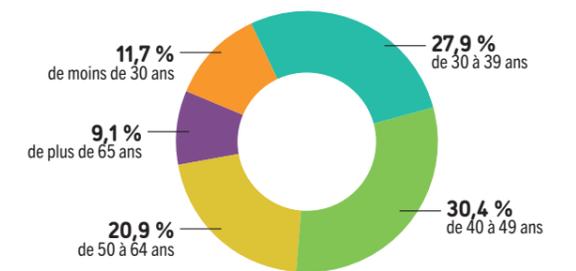


Sur ces 451 attributions :

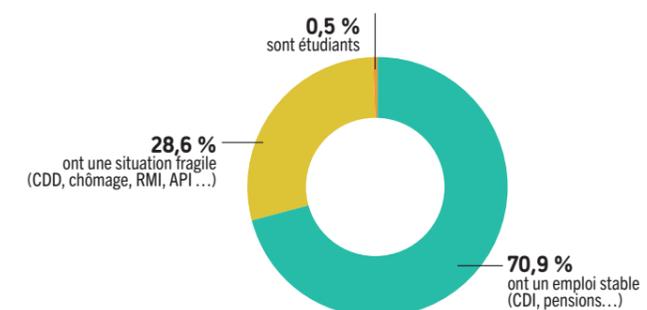
Composition familiale des ménages



Age des occupants



Situation professionnelle des ménages



La Commission d'attribution des logements s'est réunie

23 fois en 2022



Types de logements attribués

- ▶ **35** - T1
- ▶ **135** - T2
- ▶ **167** - T3
- ▶ **114** - T4/T5



451 logements attribués
(+14,5 % par rapport à 2021)

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



148 relogements prioritaires
(objectif réglementaire : **112**)

- ▶ Taux de rotation **4,41 %**
- ▶ Nombre de logements vacants au 31-12-2022 : **115**
(1,3 % du patrimoine de l'Office)

Perspectives
2023

- Ouverture de l'espace locataire en ligne
- Mise en œuvre de la gestion en flux afin d'améliorer le traitement des demandes de logement
- Déploiement d'une démarche spécifique pour le relogement des ménages concernés par les démolitions partielles ou totales

© Benoît Moyen



La proximité : un engagement quotidien au service des locataires

Fidèle à ses valeurs sociales, l'Office demeure 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.

Des agences plus autonomes et réactives

Après le transfert aux agences en 2021 de la gestion des places de stationnement et des interventions pour le petit entretien, le processus pour accroître l'autonomie et la réactivité de la Direction de la Proximité s'est poursuivi en 2022 en lui rattachant le pôle sûreté urbaine.

Cette modification apportée à l'organisation de l'Office permet de réduire le circuit de traitement des incivilités dont le pôle a la charge.



L'Office à l'écoute des locataires

En 2022, le Conseil de concertation locative (CCL) s'est réuni à deux reprises. En complément des autres commissions de l'Office et des réunions entre les agences et les amicales de locataires, ces Conseils de concertation locative constituent un moment privilégié d'échanges et de travail.

En 2022, les principaux dossiers abordés ont été :

- ▶ La récupération du salaire gardien
- ▶ Le remplacement des gardiens absents
- ▶ Le différentiel eau
- ▶ Le contrôle des charges
- ▶ Le suivi des demandes techniques et des réclamations
- ▶ La qualité des interventions des prestataires
- ▶ La remise en état des logements à la relocation

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, soit 45 réunions :

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

EN 2022, LES AGENCES ONT ENREGISTRÉ 11 779 RÉCLAMATIONS :

9 756

demandes techniques

2 023

demandes non techniques

- ▶ Agence Centre-ville : **3 820**
- ▶ Agence Fossés-Jean : **4 110**
- ▶ Agence Petit-Colombes : **3 849**



L'OFFICE INNOVE

Pour faciliter les démarches des locataires et leur offrir la possibilité de consulter leurs informations personnelles quand ils en ont besoin, l'Office a initié fin 2022 la réalisation d'un espace locataire qui sera opérationnel mi 2023.

En plus de leur permettre comme déjà actuellement, de payer leur loyer en ligne, cet espace sécurisé va améliorer le service rendu au travers de nombreuses fonctionnalités.

« Mon dossier » pour :

- ▶ Consulter et modifier ses informations personnelles
- ▶ Consulter et télécharger son contrat de bail
- ▶ Mettre à jour son attestation d'assurance...

« Mon compte » pour :

- ▶ Consulter son solde et payer en ligne
- ▶ Consulter et télécharger ses avis d'échéance
- ▶ Consulter et télécharger ses avis de régularisation des charges ...

« Mes démarches, « mes contacts » pour :

- ▶ Consulter les coordonnées de son gardien, son agence, son chargé de gestion locative
- ▶ Modifier son identifiant/mot de passe ...



La situation financière de l'Office

En plus d'élaborer et de suivre les budgets et les comptes annuels, la Direction financière est en charge d'assurer la gestion de la dette et de la trésorerie, d'assurer la fiabilité des informations financières et la régularité fiscale des activités locatives, de maintenance et de développement du patrimoine immobilier de Colombes Habitat Public.

L'année 2022 a été caractérisée par un contexte tendu, fortement inflationniste, qui impacte significativement les ressources de l'Office. Cette situation impose plus que jamais une gestion optimisée et un arbitrage serré des dépenses. Ces actions ont permis de dégager un résultat excédentaire pour les comptes 2022.



Les chiffres clés



Produits

69,3 M€ dont

- ▶ **43,2 M€** de loyers
- ▶ **17,6 M€** de récupérations de charges
- ▶ **1,1 M€** de dégrèvements d'impôts



Dépenses

66,3 M€ dont

- ▶ **13,2 M€** de dotations aux amortissements et aux provisions
- ▶ **11,7 M€** de charges de personnel
- ▶ **9 M€** d'impôts et taxes



Investissements

12,2 M€ de travaux dont

- ▶ Constructions et réhabilitations : **2,55 M€**
- ▶ Remplacements des composants (ascenseurs/conformité électrique/plomberie/étanchéité...) : **9,64 M€**

Ratio d'autofinancement

6,32 %



Maintenance du patrimoine

- ▶ Entretien courant (réparation interphones/ éclairage/plomberie/électricité/robinets radiateurs...) : **1 M€**
- ▶ Gros entretien : **5 M€** dont la remise en état des logements : **1,65 M€**

Résultat

2,94 M€



Colombes
Habitat Public



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 - 2023

