

Rapport d'activité

— 2023 —



— Édito —

Face à l'urgence climatique, face à la volatilité du prix de l'énergie pour nos locataires, **hsf** a intensifié ses efforts en 2023 pour la rénovation de son patrimoine. Cela s'est traduit par des investissements toujours plus conséquents, par des recrutements, par des campagnes de diagnostics (consommation énergétique, accessibilité des bâtiments, ...), afin de mieux connaître notre patrimoine et de programmer au plus tôt les travaux nécessaires.

Malgré la crise immobilière, **hsf** a pris sa part pour continuer à développer l'offre de logements abordables dans Paris et dans la Métropole du Grand Paris avec 88 nouveaux logements financés ou agréés cette année.

Cette activité et ce dynamisme permettent à **hsf** de se consolider, de recruter pour améliorer la relation locataires et d'investir de nouveaux locaux avec un accueil repensé pour plus de proximité. Ce dialogue a été renforcé cette année avec les associations de locataires récemment élus et la signature d'un nouveau Plan de Concertation Locative.

Dans ce rapport, vous découvrirez les témoignages et les résultats des efforts collectifs réalisés par les équipes d'**hsf** en 2023. Nous tenons à les remercier chaleureusement, eux qui œuvrent quotidiennement pour accomplir cette mission fondamentale qui est de pouvoir loger : offrir un toit sécurisant, offrir un toit digne, offrir un quotidien apaisé.

Bonne lecture !

Christine Laconde
Présidente

Stanislas Degroote
Directeur général

Nos chiffres clés en 2023

HABITATIONS

5 157

logements
et équivalents



TAILLE MÉDIANE PAR GROUPE

18

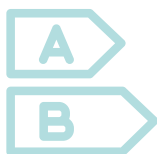
logements



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

155

logements mis en chantier
en rénovation Plan Climat



DONT LOGEMENTS FOYERS

1 545

logements
sur 34 résidences



ATTRIBUTIONS

137

logements



COLLABORATEURS

71

salariés



À PARIS

93%

du parc
Le solde dans
4 communes limitrophes



ATTRIBUTIONS AUX MENAGES PRIORITAIRES

30%

des attributions
sur le parc conventionné



LOYERS

26 M€



INVESTISSEMENTS

15,9 M€

de travaux immobilisés
pour l'amélioration du parc



AUTOFINANCEMENT COURANT

1 506 K€



Faits

marquants





Fresque du climat

En janvier, l'ensemble des salariés d'**hsf**, gardiens comme administratifs, ont participé à la Fresque du Climat. Cet atelier, par groupe de six, permet de comprendre les mécanismes de causalités des changements climatiques. Cette sensibilisation aux enjeux climatiques, l'un des piliers de notre action de bailleur, permet de mieux appréhender les actions à entreprendre dans le cadre personnel et professionnel.



Préparation à la gestion en flux

Les attributions de logements sociaux connaissent une réforme de grande ampleur en 2024. Les réservations de logements ne sont plus attachées à des logements précis mais réparties sur l'ensemble du flux d'attribution annuel, toujours dans une équitable répartition entre les différents réservataires (État, Action Logement, collectivités, ministères, ...). 2023 fut donc une année importante de préparation à ce changement, avec de nombreuses réunions de travail inter-bailleurs et avec chacun des réservataires.



Amélioration de la connaissance de notre patrimoine

La nouvelle réglementation nous oblige à accélérer le rythme de la rénovation énergétique de notre patrimoine. Afin de mieux piloter notre action, une campagne de mise à jour de l'ensemble de nos diagnostics de performance énergétique a été lancée en 2023 qui nous permettra de mettre à jour le PSP d'**hsf**. Toujours dans cette même dynamique, un diagnostic de l'accessibilité de l'ensemble du parc d'**hsf** a été lancé également en 2023.



Livraison à Montreuil

La livraison de 27 logements intermédiaires à Montreuil, est la première brique du développement en cours d'**hsf** dans la Métropole du Grand Paris. Ces logements, locaux d'activités et parkings en cours de commercialisation dans un quartier dynamique de Montreuil, à proximité des transports en communs.



Hsf déménage... ou presque

L'augmentation du parc de logements d'**hsf** oblige et permet à **hsf** de créer de nouveaux postes et d'augmenter ses effectifs. Ces nouveaux collaborateurs permettent d'améliorer la solidité de la structure et la qualité de service. En parallèle, et pour accueillir ces nouveaux effectifs, de nouveaux bureaux ont été créés permettant un meilleur accueil de nos locataires.



Nouveau Plan de Concertation Locative

Suite aux élections des nouveaux représentants des locataires de la fin d'année passées, un nouveau Plan de Concertation Locative a été discuté avec l'ensemble des associations représentatives des locataires d'**hsf**. Outre un renouvellement de la participation d'**hsf** au financement de ces associations, l'élaboration de ce nouveau PCL a été l'occasion d'un échange constructif sur la pratique de la concertation locative pour les années à venir.



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.

Concertner pour mieux répondre aux attentes de nos locataires

La concertation locative à **hsf** se développe à tous niveaux :

- 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 ;
- Ateliers lors d'opérations de rénovations énergétiques complexes.

Au quotidien, la présence de nos équipes au plus près des locataires (82 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.

EN 2023

79,3 %

des locataires satisfaits de leur logement

91,6 %

des locataires satisfaits de la relation avec leur gardien

79,8 %

des locataires satisfaits du cadre de vie de leur quartier

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.

EN CHIFFRES

65 jours

de délai de relocation entre deux locataires

5,54 %

de taux de rotation des logements

5,7 %

de taux d'impayés

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

Avec 30 % des attributions sur le parc conventionné au profit des ménages prioritaires (DALO ou accord collectif), **hsf** prend toutes ses responsabilités pour loger les ménages les plus précaires. 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 bienveillante et solidaire

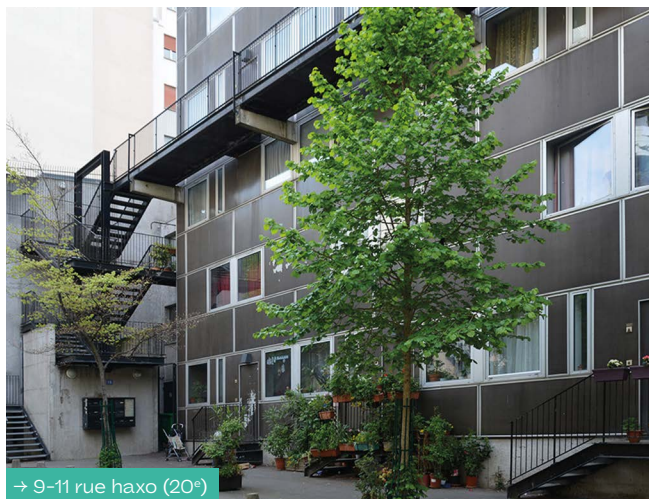
Face aux enjeux de société que sont le vieillissement et le handicap, **hsf** prend les devants en contactant les locataires susceptibles d'être concernés pour leur proposer un accompagnement vers une adaptation de leur logement ou un échange. Ainsi, 39 logements ont été adaptés en 2023 avec l'appui d'un ergothérapeute, portant le total des logements adaptés à 284 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.

Hsf change également de méthode, en allant vers les locataires. Cette nouvelle démarche, d'aller-vers les locataires les plus fragiles ou les plus âgés permet de mieux identifier les cas d'isolement, de proposer un diagnostic social plus global, et d'améliorer le quotidien de locataires qui n'avaient pas suivi les dispositifs que proposait déjà le bailleur.

Réhabiliter pour le climat

Acteur engagé du Plan Climat Energie 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.



→ 9-11 rue haxo (20^e)

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 rénovations. Chaque levier se voit consacrer les moyens nécessaires pour porter le parc au niveau des attentes d'aujourd'hui et de demain.

EN CHIFFRES

5 500 €

Ratio moyen **d'entretien et d'amélioration par logement** en 2023

26,2 M€

De **marchés publics** attribués en 2023

“

Mon métier me permet d'être au contact de l'humain, tout d'abord en interne avec l'ensemble de mes collègues et en externe avec les locataires bien sûr mais également avec les institutions, les partenaires locaux, l'administration.

HALIMA MATALLAH,
Conseillère locataires

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 cela est 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.

Afin de mieux prioriser les travaux nécessaires sur chaque ensemble immobilier, **hsf** a refait en 2023 et 2024 l'ensemble des diagnostics de performance énergétique de ses immeubles.

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 2023, ce sont ainsi 155 logements qui ont été concernés par une décision de rénovation énergétique, s'ajoutant aux 300 logements dont les travaux sont en cours et les 540 logements dont les études pré-opérationnelles sont en cours.



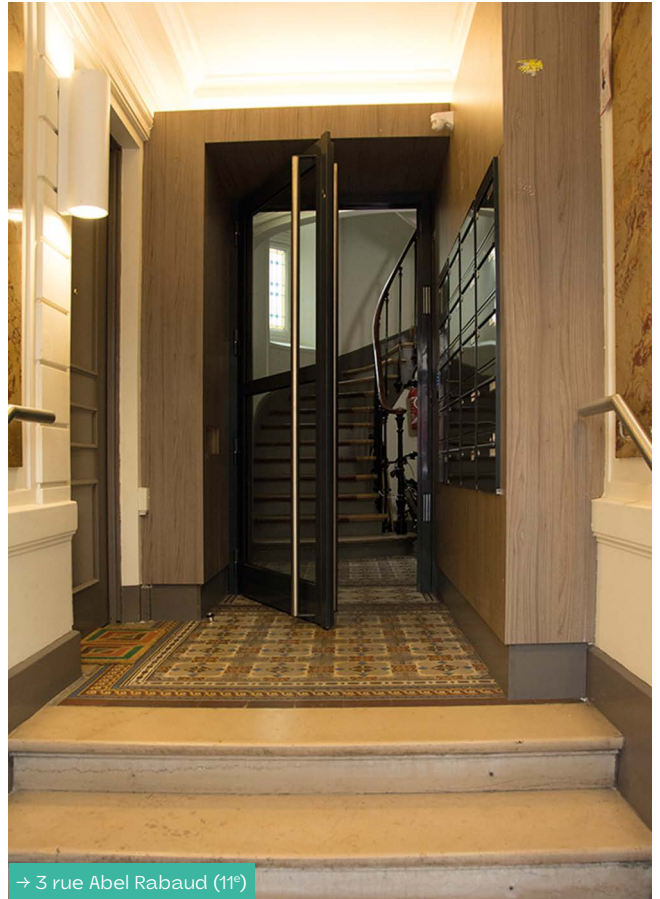
→ 14-16 rue Mathis (19^e)

Construire la ville de demain

Refaire la ville sur la ville, démolition-reconstruction d'immeubles obsolètes, surélévations d'immeubles, acquisition d'immeubles anciens, **hsf** poursuit le développement de son offre nouvelle avec toujours le soucis de proposer une solution adaptée au contexte.

Le fort développement d'**hsf** se confirme en 2023 avec les agréments de 88 nouveaux logements familiaux. Ces logements sont issus d'opérations variées : baux emphytéotiques confiés par la Ville de Paris rue Tague ou rue Saint-Bon, acquisition de VEFA auprès de promoteurs en usufruits locatifs sociaux et intermédiaires avec la RIVP.

Deux opérations importantes ont également été livrées en 2023 avec 32 logements en extension du foyer rue Haxo et 27 logements intermédiaires à Montreuil, consolidant l'action d'**hsf** dans la métropole du Grand Paris.



“

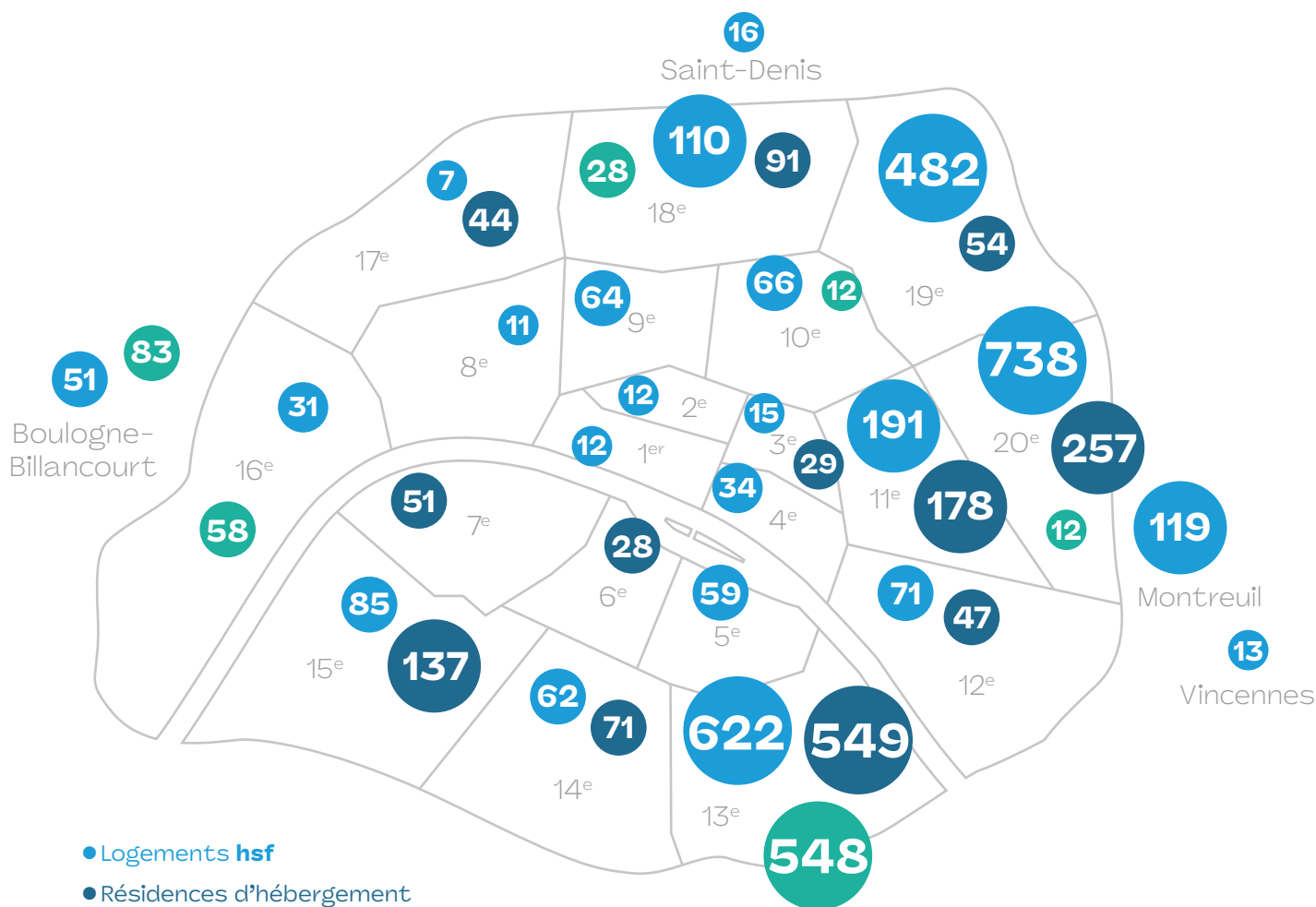
Ce qui me plaît c'est la diversité des missions, des projets et des interlocuteurs. Le contact humain qui est au cœur du métier.

Ce métier requiert d'avoir des connaissances dans des domaines divers et variés et d'être en perpétuelle évolution face à la réglementation et aux défis d'aujourd'hui et de demain.

SANDRINE PERRIER,

Chef de projet immobilier au sein de la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMO)

Carte du patrimoine



- Logements hsf
- Résidences d'hébergement
- Logements gérés sur mandat pour la RIVP

→ Adresse postale et bureaux
Hsf, 7-9 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



est une filiale RIVP