



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2024**

É D I T O



Carine DELAHAIE
*Présidente de Valdevy,
élue de la ville d'Arcueil*



Mesdames, Messieurs,

L'année 2024 a été une étape de consolidation de notre action. Valdevy a poursuivi sa mission essentielle : offrir des logements de qualité tout en renforçant le lien social dans nos quartiers. Ainsi, nous avons livré 102 logements neufs, poursuivi la construction de 218 logements et réhabilité 220 logements, mené des chantiers majeurs NPNRU à Villejuif et Vitry, contribuant à transformer durablement le cadre de vie. Au total, 4 763 logements ont bénéficié de travaux de réhabilitation ou de gros entretien. L'élaboration de notre Plan Stratégique du Patrimoine particulièrement ambitieux nous donne une vision à 10 ans de nos enjeux en matière de résilience environnementale. Il oriente la politique d'entretien de nos équipements collectifs comme les ascenseurs (10 ont été remplacés cette année) et privés.

La qualité de service reste au cœur de notre action et en premier lieu l'attention portée à l'accueil. Avec la rénovation de trois agences, à Frileuse, Chaperon Vert et Cachan et la mise en place de permanences pour les familles fragilisées en proximité, nous confortons notre écoute et notre disponibilité qui se traduit par 84 % de satisfaction des locataires pour l'accueil et 92 % pour l'accueil par les personnels de proximité sur le terrain. Ces résultats sont le fruit d'une attention constante portée à chacun et témoignent de notre volonté de rester proches de nos habitants. Nous avons encore à progresser. Le suivi des réclamations et de nos prestataires en marché (plus de 10 marchés publics attribués) concentre nos efforts pour une réponse plus rapide et plus efficace.

Nous affirmons également notre rôle d'acteur de la cohésion sociale, grâce à une politique d'attribution équilibrée et à une présence sociale, sportive et artistique dans nos villes. La programmation d'actions et d'animations dans les quartiers, en lien avec nos partenaires associatifs et professionnels, permet de renforcer le lien social, de favoriser le bien-vivre ensemble et de donner du sens à chaque projet. Notre effort pour la tranquillité et la sécurité s'inscrit dans cette dynamique, en participant à notre niveau à la lutte contre les incivilités, les dégradations, les squats ou la mécanique sauvage. Nous nous inscrivons dans la volonté de garantir à tous un cadre de vie serein et respectueux.

Pour 2025, Valdevy restera ambitieux pour bâtir un habitat public dans nos villes plus solidaire et engagé pour l'amélioration des conditions de vie de nos locataires. Le logement public est notre bien commun, défendons-le.



Marianne PICARD
*Directrice générale
de Valdevy*

S O M M A I R E

Chiffres clés et carte de Valdevy	4
Gouvernance : le Conseil d'administration	4
Temps forts 2024.....	5

01

ASSURER UN SERVICE DE QUALITÉ AUX LOCATAIRES

Une attention particulière à l'accueil du locataire ..	6
Améliorer le traitement de la réclamation	7
Renforcer l'entretien courant	8
Mesurer la satisfaction des locataires	9
La concertation : les Conseils locaux de concertation locative	9

02

LOGER DIGNEMENT SUR UN TERRITOIRE DYNAMIQUE

Des réhabilitations thermiques pour répondre aux enjeux climatiques et réduire les charges	10
La poursuite du renouvellement urbain (NPRU) : Villejuif, Vitry	12
L'accompagnement artistique dans les quartiers en renouvellement urbain	13
Pérenniser le patrimoine et améliorer le cadre de vie des locataires	14
Le plan stratégique du patrimoine : des choix pour l'avenir	15

03

ÊTRE UN ACTEUR MAJEUR DU DROIT AU LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE

Une politique d'attribution ancrée sur le territoire ..	16
Favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires.....	17
Faciliter les parcours résidentiels.....	17
Promouvoir la mixité sociale.	17
L'occupation sociale en 2024	19

04

AGIR POUR L'INNOVATION SOCIALE ET LA COHÉSION DES QUARTIERS

Tranquillité et prévention dans les quartiers	20
Médiation et publics spécifiques	21
Renforcement de la prévention des impayés	22
Développer l'animation et la vie du quartier	22

05

LES RESSOURCES DE VALDEVY

Les femmes et les hommes de Valdevy	24
Les moyens financiers	26

CHIFFRES CLÉS 2024

15 700 
logements

2 
chantiers en
cours dans le
cadre du NPNRU
(Villejuif,
Vitry-sur-Seine)

135 
résidences

4,82 % 
taux de rotation

220 
commerces de
proximité

393 
personnels

202 
logements neufs
livrés (Villejuif et
Vitry-sur-Seine),
218 autres en
construction

220 
logements
réhabilités

11,8 M€ 
de budget

Une gouvernance collégiale

Valdevy est un établissement Public Industriel et Commercial (EPIC), au territoire du Grand Orly Seine Bièvre.

Le Conseil d'administration comprend 27 membres :

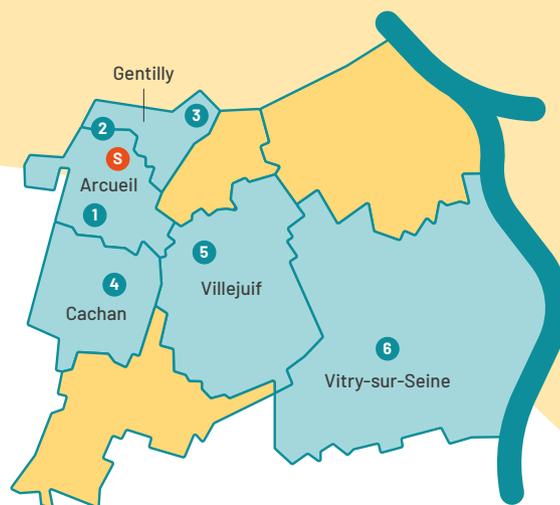
- Des représentants des 5 villes du territoire de Valdevy
- Des personnalités qualifiées et des représentants d'associations : insertion par le logement, CAF, UDAF, Action Logement
- Des représentants du personnel et des organisations syndicales,
- 5 représentants de locataires. Elus aux dernières élections : 3 CNL, 1 CGL et 1 CLCV.

Présidente : Carine DELAHAIE, élue d'Arcueil

Un-e vice-président-e par ville :

- **Céline DI MERCURIO**, élue de Cachan
- **Marie JAY**, élue de Gentilly, successeure de Fatah AGGOUNE depuis le 26 février 2024
- **Antonin COIS**, élu de Villejuif
- **Luc LADIRE**, élu de Vitry-sur-Seine

CARTE DU TERRITOIRE DE VALDEVY SIÈGE ET AGENCES



S Siège

TEMPS FORTS 2024



Visite d'un logement témoin de l'immeuble Campus grand parc à Villejuif



1^{ère} participation d'une équipe du personnel de Valdevy au Tournoi des légendes du bâtiment à Meudon



1^{ère} journée d'intégration des nouveaux collaborateurs, avec visite d'une résidence en réhabilitation à Villejuif



Formation inter-bailleurs de sensibilisation aux violences faites aux femmes en partenariat avec l'Aorif et Tremplin94 au siège de Valdevy



« Vald'été », programme complet d'animations dans les quartiers dans les cinq villes, de mai à septembre



Visite d'un logement témoin de la nouvelle construction Louis Aragon à Vitry-sur-Seine



Travaux d'isolation thermique par l'extérieur et amélioration de la ventilation pour la résidence Marc Sangnier à Cachan



2^{ème} participation au World Cleanup Day (au Chaperon vert à Arcueil et Gentilly et à Vitry-sur-Seine)



Remise du prix Valdevy au festival des Ecrans documentaires à Arcueil

ASSURER UN SERVICE DE QUALITÉ AUX LOCATAIRES

01



Une attention particulière à l'accueil du locataire

L'accueil des locataires est au cœur de l'activité de Valdevy. C'est le point d'entrée de la relation du locataire avec son bailleur. A l'écoute, l'accueil reçoit, qualifie et enregistre la demande/ réclamation du locataire. Sa position stratégique, au croisement de l'ensemble des sujets, en fait le pivot du parcours locataire au sein des différents services métiers. L'accueil occupe un poste de vigie en matière de suivi de la réclamation du locataire, et ainsi participe à améliorer le traitement de la demande et la qualité de la réponse apportée. Parfois dernier interlocuteur de service public dans les quartiers, le personnel d'accueil est un acteur du lien social, par sa capacité à proposer une interaction humaine bienveillante et une écoute active, à orienter le public, parfois à déceler des fragilités sous-jacentes. C'est pourquoi Valdevy, dans sa recherche d'amélioration continue de la qualité de service, à engager en 2024 de profondes transformations de sa fonction accueil.

Aménagement de trois agences pour un meilleur accueil

Des travaux de réaménagement des sas et bureaux d'accueil ont été réalisés en 2024 dans les agences Frileuse (Gentilly) et Chaperon vert (Arcueil et Gentilly), afin de garantir une meilleure confidentialité des échanges à l'accueil et de disposer d'un bureau dédié aux rendez-vous avec les chargées de relations locataires, de pré-contentieux...

De nouveaux locaux ont également été préparés en 2024 pour l'agence de Cachan, au cœur du quartier de la Plaine. L'agence a pu être installée en fin d'année pour une ouverture au public début janvier, dans des locaux de Valdevy en pied d'immeuble, offrant une meilleure accessibilité.

Mise en place de permanences pour l'impayé locatif

Les chargées de pré-contentieux de Valdevy proposent aux locataires en difficulté de les rencontrer en agence, avec ou sans rendez-vous, pour étudier leur dossier. Ces permanences ont pour but de faciliter la démarche des familles sur cette question délicate.

CHIFFRES CLÉS « SATISFACTION »

84 % des locataires sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé.

92 % des locataires qui se sont adressés au gardien sont satisfaits de l'accueil réservé.

84 % des locataires qui se sont rendus en agence sont satisfaits de l'accueil réservé.

82 % des locataires qui ont appelés (hors astreinte) sont satisfaits de l'accueil.

70 % des locataires qui sont venus au siège sont satisfaits de l'accueil réservé.

14 % des locataires sondés ont effectué une demande par téléphone.

82 % de ces locataires sont satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé, et 47 % seulement sont satisfaits du traitement de la demande.

Focus métiers

Chargée de relation locataires

« On suit de la signature du contrat jusqu'à sa fin, toute la vie du bail. Je travaille avec le gardien, on travaille tous ensemble, y compris avec les services supports du siège quand on a des besoins. C'est tellement gratifiant de voir les gens souriants quand ils viennent signer leur contrat parce qu'ils ont tellement attendu pour avoir un logement, aider sur les impayés... On travaille en collaboration avec la ville, les associations, les élus. »

Nora,
chargée de relation locataires

Travail sur un service d'accueil téléphonique centralisé

La satisfaction de l'accueil est primordiale, d'autant qu'elle est corrélée à la satisfaction sur la réponse apportée.

Si 84 % des locataires sondés en 2024 sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé, les raisons de l'insatisfaction relèvent pour 26 % de la méconnaissance de la situation abordée, 19 % d'un temps d'attente trop important avant d'avoir un interlocuteur, 19 % soulèvent un manque d'empathie, ou encore d'impolitesse et/ou d'amabilité.

De plus, l'accueil est le point de départ du traitement de la réclamation locative, qui enregistre un niveau de satisfaction de 42 %. L'amélioration de l'accueil est donc un enjeu important, nécessaire pour améliorer plus globalement la relation et le parcours locataire.

Valdevy a donc décidé de mettre en place une plateforme d'accueil téléphonique avec un numéro d'appel unique. La structuration de ce service et le recrutement de l'équipe ont été conduits en 2025, pour une ouverture en novembre.

CHIFFRES CLÉS « SATISFACTION »

42 % de satisfaction pour le traitement de la demande.

Les locataires attendent une réponse plus rapide et davantage d'information sur le suivi de leur demande.

C'est le défi principal à relever pour Valdevy.

92 % des locataires qui se sont adressés au gardien sont satisfaits de l'accueil réservé (soit 1/3 des locataires sondés).

68 % de satisfaction pour le fonctionnement des équipements du logement.

65% de satisfaction pour le fonctionnement des équipements de la résidence.

Raisons d'insatisfaction : ascenseur, portes du hall d'entrée, éclairage des parties communes, portes de garage et parking.

Améliorer le traitement de la réclamation

Lors de l'enquête de satisfaction menée en septembre 2024, seulement un locataire sur deux indique avoir reçu une réponse à sa demande, confirmant l'analyse du baromètre de la satisfaction après clôture de la réclamation. Ce taux de réponse influe non seulement sur la perception du traitement des demandes, mais également sur l'image globale du bailleur.

Uniformisation de la saisie de la réclamation

En 2024, 60 % des locataires répondant dans le cadre du baromètre de la satisfaction, après clôture de leur réclamation, déclarent être satisfaits du traitement de leur demande. Les délais de traitement de la demande, et l'information relative au suivi, sont des axes d'amélioration clairement identifiés.

Valdevy a saisi l'opportunité de l'harmonisation informatique, achevée par la migration de l'ERP de Vitry-sur-Seine vers Ulis, ERP commun à Valdevy, pour travailler à l'uniformisation de la saisie des réclamations et à son amélioration. Ainsi la saisie a-t-elle été systématisée, pour les réclamations techniques, afin d'en améliorer la traçabilité, et la résolution. L'envoi automatisé de mails à chacune des étapes du traitement de la demande, permet aujourd'hui un meilleur suivi pour le locataire, désormais mieux informé sans avoir à solliciter plusieurs fois les équipes.

Une nouvelle procédure de la réclamation pour le chauffage

Un travail a été conduit en 2024 pour améliorer et coordonner le suivi des réclamations, lesquelles sont traitées en transversalité par plusieurs services. Ainsi, une remise à plat a été effectuée pour la procédure réclamation-chauffage, qui concerne à la fois les agences, directement sollicitées, et la Direction du patrimoine au siège, qui en a l'expertise et le pilotage du marché. Plusieurs niveaux d'urgence ont été définis, avec les délais d'intervention correspondant ; ainsi, Valdevy s'engage à intervenir sous 4 heures lors d'une coupure collective de chauffage ou d'eau chaude. La procédure et ses différentes interventions ont fait l'objet d'une formation des équipes de gardien-nes et d'agent.es d'accueil et de technicien du patrimoine.

Des marchés unifiés pour une meilleure gestion des travaux et services au quotidien

12 marchés ont été élaborés en 2023, permettant dès janvier 2024 une harmonisation des pratiques et niveaux de prestations sur l'ensemble du patrimoine.

Le prochain objectif est celui du suivi accru et précis des prestataires : le travail conduit en 2024 permettra de l'organiser dès janvier 2025.

Astreinte : évolution du marché avec le « call back »

Valdevy a fait évoluer le service externalisé d'astreinte (urgences techniques en dehors des horaires d'ouverture) en juin 2024 pour intégrer une fonction de rappel automatique, dit « call back ». Le dispositif permet à un locataire d'être rappelé par un conseiller au lieu de patienter en ligne : c'est un gain de temps pour le locataire, et une meilleure gestion des pics d'appels pour notre prestataire. Près de 27 % des appels ont ainsi été traités en « call back » de juin à fin décembre, dans un délai moyen de 12 minutes et 24 secondes.

Le rappel automatique est un véritable service à valeur ajoutée, permettant de réduire la frustration liée à l'attente, mais aussi d'augmenter le taux de résolution au premier contact. Il valorise ainsi la qualité de service en réduisant l'insatisfaction du locataire.

Zoom Le métier de gardien : les pro ont la parole

« Mes missions : l'entretien ménager et technique du patrimoine, l'accueil et la gestion des locataires. Je fais les états des lieux d'entrée, gère les réclamations, je dois aussi vérifier que les équipements de sécurité sont en bon état. J'aime la diversité des locataires et leur venir en aide. »

Karim, gardien à Arcueil



Renforcer l'entretien courant

La propreté des parties communes de la résidence est une préoccupation importante des locataires et un élément central de la qualité de vie. 67% des locataires se disent satisfaits de la propreté des parties communes intérieures, mais seulement 57% s'agissant de la propreté des extérieurs et abords de la résidence. Les incivilités de certains habitants sont souvent pointées comme facteur aggravant.

Valdevy mise sur une présence renforcée en proximité, 1 personnel pour 100 logements, pour assurer un bon entretien courant des résidences. Les équipes ont su s'adapter aux spécificités du terrain, parfois en mettant en place des actions de sur-entretien.

Une « Unité mobile » pour améliorer et entretenir le cadre de vie

Afin d'améliorer le cadre de vie des locataires et de garantir un patrimoine bien entretenu, Valdevy a mis en place, en décembre 2024, un service d'intervention rapide : l'Unité mobile.

Ce dispositif a pour mission principale de réaliser des petits travaux urgents sur l'ensemble du patrimoine. L'objectif est d'agir rapidement, en complément des interventions de la régie, ou celles prévues dans le cadre des marchés. L'objectif est également de former les gardiens à intervenir pour des menus travaux, et ainsi être autonomes pour intervenir sur le terrain.

En prenant en charge les petites interventions du quotidien d'entretien et d'embellissement (peinture, nettoyage, réparation de poignées, changement de serrures, entretien des espaces verts...), l'Unité mobile participe directement à la qualité de vie des locataires.

Chaque semaine, l'Unité mobile intervient dans l'une des villes du patrimoine, en lien avec le gardien du site, le chargé de secteur et l'agence. Les agents s'adaptent aux situations : seuls ou en binôme, accompagnés des équipes de proximité, selon le type de travaux à réaliser.

Au-delà de l'effet immédiat, visible, leurs interventions ont aussi une importance préventive, un espace propre étant moins sujet aux dégradations.

Bien que récent, ce service a déjà démontré son utilité et s'inscrit comme un outil complémentaire pour répondre, avec réactivité, aux besoins du quotidien.

La Régie

La régie des travaux, composée de 23 personnels polyvalents et qualifiés, intervient pour accompagner les agences pour des dépannages en électricité, plomberie, serrurerie, menuiserie et maçonnerie, ainsi que pour des remises en état suite à des dégradations (tags...). Les agents interviennent également sur des travaux de rénovations, qui sont prévus dans le plan triennal de l'Office : mise en peinture de halls, embellissement des espaces verts, réparations diverses... Une équipe dédiée aux espaces verts intervient sur toutes les résidences, selon les besoins des différentes agences.

Très réactives, ces interventions sont très appréciées des locataires comme des équipes.

La régie a également accueilli en 2024 plusieurs jeunes dans le cadre du dispositif des TIG, travaux d'intérêts généraux (lire en page 21).

CHIFFRES CLÉS « SATISFACTION »

66% de satisfaction pour la qualité de vie dans le quartier (34% d'insatisfaits, raisons : bruit, propreté, insécurité dans le quartier).

57% de satisfaction pour la propreté des espaces extérieurs

67% de satisfaction pour la propreté des parties communes

70% de satisfaction pour la gestion des ordures ménagères, du tri et des encombrants

Zoom

Des travaux pour améliorer le quotidien :

Les travaux commandés par les agences permettent de répondre à des besoins spécifiques identifiés sur leurs secteurs, et d'apporter des solutions d'amélioration, par exemple :

- **22 900 euros** ont été consacrés en 2024, de manière exceptionnelle, à une campagne de furetage (dératissage avec intervention d'un furet) dans trois résidences d'un même quartier à Arcueil, accompagnée d'une campagne de sensibilisation auprès des locataires concernant les débris et les encombrants.
- Des chantiers de travaux d'étanchéité en toiture et/ou terrasse ont été réalisés pour plusieurs résidences à Arcueil, pour un montant de **57 424 euros**.
- Une vaste opération de dératissage a été effectuée à la Reine Blanche, résidence de **437 logements** à Gentilly (12 000 €).
- **2 parkings** de Cachan (86 et 300 places) ont bénéficié du remplacement du système de contrôle d'accès en 2024, pour un montant total de 16 000 €.
- **10 loges** ont été rafraîchies (peinture) par les agents de la Régie, pour un meilleur accueil des locataires.

Mesurer la satisfaction des locataires

La qualité de service rendu aux locataires est la préoccupation première de Valdevy. Elle guide les pratiques quotidiennes des collaborateurs et la démarche qualité menée par l'organisme. Mesurer la satisfaction des locataires permet d'identifier ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré. Recueillir l'avis des locataires c'est aussi témoigner de l'attention que nous leur portons, et ainsi favoriser une relation de proximité.

Une enquête de satisfaction annuelle

Valdevy a repris en 2024 la conduite d'une enquête de satisfaction annuelle, dans le cadre de sa démarche qualité et de l'amélioration de la satisfaction des locataires.

Les chiffres présentés ici sont issus de l'enquête réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 1500 personnes représentatif des locataires de Valdevy du 11 septembre au 4 octobre 2024.

Une satisfaction de tête et de cœur correcte ...

67 % de satisfaction :

un taux légèrement inférieur à la moyenne des organismes (OPH, ESH...) d'Île-de-France à 70 %.

Un logement globalement très apprécié, même si les locataires plus jeunes ou plus récents en termes d'ancienneté sont plus critiques.

> **À surveiller** : le confort thermique, sans surprise, mais aussi le fonctionnement des équipements, qui est moins bien évalué. Une attention particulière est à porter sur la propreté de la résidence, notamment sur la propreté des parties communes.

> **Le plus** : L'information fournie par le bailleur est bien perçue, affichant un excellent taux de satisfaction global, relativement homogène à travers les différents profils.

La voix des locataires

Les principales améliorations et préoccupations exprimées spontanément par les locataires s'articulent autour de :

- > **La propreté**
- > **Les équipements**
- > **Le traitement des demandes.**



Le baromètre pour la qualité de service

Valdevy est engagé dans une démarche de qualité de service rendu aux locataires, et a mis en place dès novembre 2021 un baromètre de satisfaction. Ce baromètre a vocation à recueillir, toutes les semaines, l'avis des locataires quant au traitement de leurs réclamations. Les données recueillies permettent de mesurer de façon continue la satisfaction des locataires et de proposer des améliorations. Par ailleurs, Valdevy reprend contact avec les locataires ayant exprimé à cette occasion une insatisfaction (accueil, traitement de la demande technique...).

En 2024, 60 % des locataires sollicités après réclamation sont satisfaits du traitement de leur demande, dont 34 % se déclarent très satisfaits. Il ressort toutefois du baromètre que les délais de traitement et l'information relative au bon suivi de la demande constituent des axes d'amélioration pour nos services, ce qui est confirmé par l'enquête de satisfaction annuelle.

Zoom Informer, sensibiliser

Depuis sa création en janvier 2022, Valdevy développe des supports d'information sur l'actualité du bailleur et les droits et devoirs des locataires (magazine locataires « Val & Vous », livret « Proches de vous », guide des réparations locatives...).

CHIFFRE CLÉ « SATISFACTION »

88 % des locataires sont satisfaits de l'information transmise, notamment le magazine locataire

En tant que bailleur social, Valdevy crée et diffuse aussi des supports de sensibilisation de ses locataires sur des sujets utiles au quotidien. Ainsi, en 2024 des campagnes de prévention ont été menées sur la légionnelle, sur les moisissures et l'humidité dans les logements, la propreté, ou encore sur le démarchage à domicile, la consommation d'eau...

CHIFFRE CLÉ « SATISFACTION »

67 % de locataires satisfaits de Valdevy, dont 16% de très satisfaits

La concertation : les Conseils locaux de concertation locative

Les CCL réunissent les représentants des locataires et les services de Valdevy, pour une approche concertée et complémentaire des sujets liés à la vie des résidences : charges locatives récupérables, besoins d'interventions sur le patrimoine et leur priorisation (collecte des déchets, voirie, parking, étanchéité, éclairage...). Cette concertation est importante et permet une remontée d'information précieuse pour Valdevy, pour mieux identifier certaines problématiques et améliorer la qualité du service rendu, en apportant des actions correctives ou en fluidifiant certaines pratiques.

En 2024, Valdevy a procédé à la régularisation des charges locatives sur l'exercice 2021, ainsi que sur 2022 pour les locataires de Vitry-sur-Seine. Les amicales de locataires ont été informées en amont afin de pouvoir se faire le relais auprès des locataires de cette opération, qui avait dû être repoussée suite à la fusion des OPH.

Les Conseils de concertation locative locaux sont également consultés chaque année sur le programme triennal de travaux, qui fixe et priorise les grandes interventions à mener sur le patrimoine.

LOGER DIGNEMENT SUR UN TERRITOIRE DYNAMIQUE

02

Des réhabilitations thermiques pour répondre aux enjeux climatiques et réduire les charges

Dans sa volonté de loger de manière durable et responsable, Valdevy s'engage à mettre en œuvre des solutions innovantes pour réduire l'empreinte écologique de ses bâtiments et améliorer leur efficacité énergétique. Les travaux d'isolation, conjugués à la réfection des systèmes de chauffage, améliorent le confort d'hiver et d'été des logements.

En 2024, **23 %** du patrimoine ancien (plus de 15 ans) a été réhabilité.



Un parc de logements essentiellement classé de **B à E**.

Moins de 1% du parc de logements est classé en étiquette F et G. La plus grande part du parc (68%) relève des étiquettes D et E.

CHIFFRES CLÉS « SATISFACTION »

77%

des locataires sont satisfaits du logement.

Les points d'attention sont le confort thermique, la superficie et l'insonorisation (enquête de satisfaction 2024).

Offrir un meilleur cadre de vie

Valdevy poursuit malgré les fortes contraintes budgétaires sa volonté de réhabilitation de son parc immobilier avec pour objectif d'atteindre l'étiquette C pour l'ensemble de nos résidences d'ici dix ans. En effet, si nos logements sociaux sont plutôt bien classés (et échappent en très grande majorité à ce qui relèverait de « passoires thermiques »), l'âge du parc social de Valdevy est ancien, la grande majorité du parc (71 %) ayant été construite dans les années 60.

Les travaux de réhabilitation des logements et des bâtiments permettent ainsi de créer des espaces de vie de qualité, respectueux de l'environnement, pour offrir un meilleur cadre de vie. Valdevy a par ailleurs généralisé la mesure de la satisfaction après travaux de rénovation ou de réhabilitation auprès des locataires concernés.

Zoom

Les réhabilitations en 2024

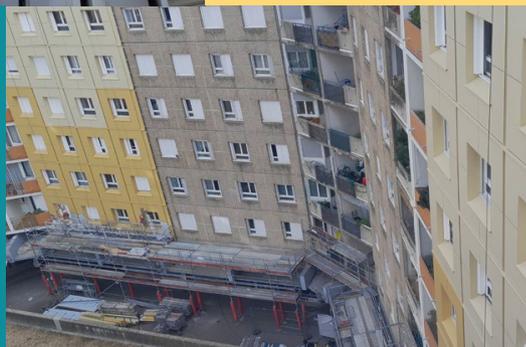
Résidence Clément Ader, 180 logements, à Arcueil : inauguration de la fin des travaux en novembre 2024.



Résidence Émile Pain, 40 logements, à Villejuif : inauguration de la fin des travaux et adoption d'un nouveau nom, en septembre 2024.



Résidence Émile Zola, 84 logements, à Arcueil : travaux en façades démarrés en 2024 (copropriété).



Résidence Marc Sangnier à Cachan : travaux démarrés en 2024 avec isolation thermique par l'extérieur, amélioration de l'étanchéité et de la ventilation... Objectif passer de l'étiquette E à C.



[photo page 10] Résidence Maison des Gardes, 171 logements rénovés, à Arcueil : rénovation des façades et interventions pour un meilleur confort thermique avec végétalisation des toits-terrasses, remplacement de la ventilation (VMC) et des fenêtres ; un gain mesuré de 12,4 % sur la consommation d'énergies.

Huit autres réhabilitations sont en préparation, à Arcueil (1), à Cachan (1), Gentilly (1), Villejuif (3) et Vitry (1), concernant 1 703 logements au total.

220 logements réhabilités en 2024 (résidence Émile Pain à Villejuif et Clément Ader à Arcueil)

4 résidences en réhabilitation en 2024

7 réhabilitations de résidences en cours d'étude et de concertation, soit 1 492 logements

Faire baisser la consommation énergétique

La rénovation énergétique des logements et des bâtiments répond à un triple enjeu : lutter contre le changement climatique, soutenir le pouvoir d'achat et améliorer le confort de vie des locataires. Les charges représentent, en effet, une part non négligeable de la dépense de logement. La hausse des coûts de l'énergie ces dernières années fait de la maîtrise des charges locatives un enjeu majeur.

Les travaux initiés dans nos résidences ces dernières années permettent d'abaisser la facture énergétique de 35 % après réhabilitation. Certes, l'effort d'investissement doit être en partie répercuté sur les loyers, mais il est compensé par l'effort fourni sur la réduction de la facture énergétique.

Zoom

La concertation ou la co-construction au cœur des grands projets de réhabilitation

Dans le cadre des réhabilitations sur son patrimoine, Valdevy a mandaté en 2024 l'agence Palabreo pour accompagner les locataires dans la co-construction des projets. Une enquête en porte à porte puis des ateliers de concertation sont conduits auprès des locataires, autour de l'usage des lieux : quels équipements ou aménagements aimeraient-ils avoir, quelles améliorations souhaiteraient-ils, quelles sont leurs attentes, leurs suggestions pour améliorer leur cadre de vie.

Un cahier de restitution, présenté ensuite en réunion publique, et à l'architecte, permet d'alimenter la réflexion et d'adapter au mieux le projet à leurs attentes.

Zoom

L'accompagnement des locataires pendant les travaux de réhabilitation

Durant les travaux de réhabilitation dits « en milieu occupé » Valdevy a recours à une Maitrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) afin de mettre en place un dispositif d'accompagnement des locataires à différentes étapes du chantier.

Le dispositif d'accompagnement conduit par Valdevy avec la Mous permet ainsi d'anticiper les besoins spécifiques d'aide de certaines familles, aux différentes étapes (relogements temporaires éventuels, suivi des demandes de mutation en lien avec la gestion locative...). Certaines actions sont conduites par les services municipaux d'aides à la personne, tel que le portage des repas, d'autres sont directement traitées par les agents de proximité de Valdevy, tels que l'aide à la remise des cartons en amont des travaux, la mise en carton et le démontage de meubles si besoin.

La poursuite du renouvellement urbain (NPRU) : Villejuif, Vitry

Reconstitution de l'offre à Vitry en prévision des démolitions

La Licorne, 102 nouveaux logements neufs



Située dans la ZAC Rouget de Lisle à Vitry-sur-Seine, l'opération La Licorne a été livrée en 2024. Cette résidence se compose de 102 logements sociaux (du T2 au T5) répartis en trois bâtiments de 8 niveaux, avec des circulations à l'air libre et une architecture ouverte sur un cœur d'îlot végétalisé.

L'ensemble de l'opération a bénéficié d'un soin particulier dans le traitement des matériaux et des espaces verts : les bâtiments sont vêtus de pierre naturelle, d'enduit blanc et de bardage bois. Les façades sont animées de coursives, loggias et pare-vues métalliques au design japonisant. Enfin, les espaces extérieurs sont organisés en terrasses végétalisées successives, ponctuées de murets en gabions et de jardins potagers partagés en cœur d'îlot.

Les rez-de-chaussée et le 1^{er} étage accueillent divers locaux techniques, des espaces vélos et poussettes et 72 places de stationnement. La résidence est raccordée à la collecte pneumatique des déchets ménagers mise en place par la Ville de Vitry. Valdevy suit de près les malfaçons identifiées pour améliorer le confort des locataires.

Construction en cours de 175 nouveaux logements

Le chantier des opérations **Louis Aragon** (99 logements) et **Jean-Paul Sartre** (76 logements) se poursuit dans la ZAC des Ardoines. Ce sont 73 logements prévus en reconstitutions de l'offre en vue des démolitions programmées dans le quartier Barbusse - Germain Defresne - les Maisons. Les livraisons ont eu lieu au premier trimestre 2025.

Une troisième opération est encore à l'étude en 2024 pour cette Zac : Grace Frick, 78 logements dont 24 en reconstitution de l'offre.

L'opération CA61 dans la ZAC Seine gare permettra de stabiliser la totalité de la reconstitution de l'offre. La programmation de cette opération de 115 logements est en cours de définition entre les différents acteurs.

Zoom :

Aragon, un chantier au suivi environnemental exemplaire

- **47,3 tonnes** de déchets non dangereux ont été générées sur le chantier.
- **96,62 %** des déchets ont été recyclés (45,7 tonnes).
- **1,14 %** des déchets ont été valorisés énergétiquement.
- **0,68 %** ont été réutilisés.
- **1,56 %** seulement des déchets ont été éliminés.
- **60 945 kg** d'émission de CO₂ évités grâce à l'utilisation de bétons bas carbone.

Cet effort représente :

- L'équivalent de 91 406 km parcourus en voiture, soit plusieurs allers-retours Paris-Lisbonne.
- L'équivalent des émissions liées à la fabrication de 10 237 ordinateurs portables.
- L'équivalent de 6 années de chauffage d'un T3 au gaz.
- L'équivalent de 4 allers-retours Paris-Dakar en avion.

Cette démarche illustre l'engagement de Valdevy et de l'entreprise (Bouygues) en faveur de la réduction de l'empreinte carbone de ses chantiers.

110 nouveaux logements à Villejuif, 105 démolis

Campus Grand Parc, 66 nouveaux logements

Livrée en septembre 2024, cette opération acquise par Valdevy (Vefa) comprend deux bâtiments de 30 et 36 logements (44 logements en reconstitution et 22 en offre nouvelle). Les logements sont intégrés dans un îlot mixte comprenant une crèche, un équipement médical, des laboratoires, une résidence hôtelière et un centre sportif.



Campus Grand Parc

Eugène Candon, 34 nouveaux logements

Valdevy a suivi en maîtrise d'ouvrage directe la construction de ce collectif de taille moyenne, au cœur d'un quartier en renouvellement urbain, dont les 300 logements de la résidence Lebon-Lamartine. Livré en septembre 2024, l'immeuble de 34 logements dont 20 en reconstitution, conçu avec une attention particulière portée à l'intégration urbaine, la compacité, et la qualité des espaces extérieurs. Un tiers-lieu est installé au rez-de-chaussée, dans l'objectif de contribuer à animer le quartier.



Eugène Candon

Réhabilitation des tours Lebon-Lamartine (300 logements)

Le chantier de réhabilitation des 4 tours situées 1, 19, 23 et 27 rue Lamartine à Villejuif a démarré en mars 2024. L'opération porte sur la réhabilitation de 300 logements et l'installation d'activités en pieds d'immeubles. Le projet prévoit notamment l'amélioration des logements (équipements, revêtement...), des parties communes, des façades (isolation, traitement des balcons) et la création d'espaces extérieurs de qualité.

Après plusieurs étapes de concertation au travers de questionnaires, d'ateliers, et de plusieurs rencontres, 70 % des locataires se sont prononcés lors du vote organisé, dont 90 % en faveur du projet. Les premiers travaux ont été engagés au premier semestre 2025.

Opération Stalingrad (43 logements)

Le chantier se poursuit en 2024, avec une livraison au premier semestre 2025.

Zoom : Une démolition en démarche exemplaire de recyclage des matériaux

Fait marquant pour le quartier Lebon-Lamartine : la démolition, de juin à août 2024, du premier des trois immeubles concernés dans le cadre du renouvellement urbain (105 logements).

- **9 000 tonnes de béton** ont été recyclées, dont 6 830 tonnes concassées sur site et 2 130 tonnes traitées hors site.
- **315 tonnes de métaux** environ ont également été recyclées.
- **8 tonnes environ de PVC** ont été valorisées.
- **9 323 tonnes de matériaux** sur les 10 317 tonnes du bâtiment ont été recyclées, soit plus de 90 %.

L'accompagnement artistique dans les quartiers en renouvellement urbain

Dans le quartier Lebon Lamartine, à Villejuif, les habitants sont réunis depuis 2024 autour d'une réflexion commune sur la place de l'art dans les résidences, avec la Constellation. Les habitants sont associés depuis avril 2024 à la création d'œuvres originales dans chaque hall d'immeuble (4 tours), ainsi qu'à une œuvre sculpturale d'envergure qui incarnera la transformation du quartier. Un lieu éphémère installé au sein du quartier propose ateliers de pratiques artistiques et expositions propices aux échanges entre les habitants.

A Vitry, le projet « la Mosaïque » mené par la Nouvelle compagnie s'est ancré en février 2024 avec l'inauguration d'un lieu dédié. Objectif : créer une capsule temporelle, archive composée des témoignages des habitant.es du quartier, partageant leurs souvenirs tout comme leur vie présente, leurs doutes et leurs espoirs. Cette capsule sera mise sous scellés et enfouie au cœur du quartier. 180 habitantes et habitants ont déjà été rencontrés, notamment à l'occasion de différents événements proposés ; deux fresques ont également été réalisées. Le projet se poursuit en 2025.



Pérenniser le patrimoine et améliorer le cadre de vie des locataires

Pour entretenir son patrimoine, et pour améliorer le cadre de vie et le confort des locataires, Valdevy réalise chaque année des travaux d'amélioration et de grosse réparation. Le programme tient compte notamment des souhaits des locataires, exprimés à l'occasion des conseils de concertation tenus dans les agences.

Le plan de travaux sur le patrimoine pour l'année 2024, validé en Conseil d'administration, s'appuie sur une expertise de la direction de la maîtrise d'ouvrage, de la direction technique de proximité, et des agences des services de Valdevy. Il est construit sur un partage et une étude fine de connaissance du patrimoine, des enjeux d'amélioration et de pérennisation des résidences.

En 2024, ce programme a été réalisé dans un contexte contraint d'augmentation des coûts de l'énergie et d'inflation générale. Pour autant, il restait ambitieux : en 2024, 6 560 000 €HT de travaux ont été réalisés pour les grands travaux d'entretien, d'amélioration et de sécurisation du bâti, en complément des opérations de réhabilitation et de construction déjà engagées.

Ainsi, plusieurs résidences ont bénéficié de remplacement d'équipements, comme des ascenseurs, des chaudières individuelles ou collectives. Des travaux de modernisation de chauffage collectif ont également été engagés sur plusieurs secteurs du patrimoine.

Plusieurs résidences ont fait l'objet de travaux plus conséquents, comme l'immeuble Marc Sangnier à Cachan, réhabilité, ou encore la Chamoiserie à Gentilly, dont la rénovation a débuté à l'automne 2024. Il s'agit d'apporter dans les deux cas un meilleur confort thermique d'été et d'hiver, en intervenant sur les façades et la ventilation notamment.

Parmi les travaux de gros entretien et grosses réparations réalisés, à noter des travaux de réparation du bâti ponctuels (couvertures étanchéités) des travaux de peinture dans les parties communes, le remplacement de chauffe-bains ou de chaudières individuelles, des travaux d'entretien des équipements de sécurité incendie, et des travaux favorisant l'accès des personnes à mobilité réduite aux parties communes de nos immeubles, des travaux de réparations d'équipements électriques dans nos parties communes.

Par exemple en 2024 :

- le remplacement de chaudières individuelles à la cité Maison des Gardes à Arcueil ;
- le remplacement de têtes de candélabre des éclairages extérieurs à la Plaine 2 à Cachan ;
- la vérification des joints de briques en façade, et le remplacement des canalisations d'eau usées des bâtiment HV et HW à la cité du Chaperon Vert à Gentilly ;
- le remplacement de portes palières, des systèmes d'interphonie et de contrôle d'accès du 27 au 42 Clos Fleury à la cité Paul Vaillant Couturier (programmation pluriannuelle) à Villejuif ;
- la réfection de l'étanchéité en toiture terrasse cité Roger Derry ;
- remplacement complet de 4 ascenseurs (fin du programme de remplacement) à Vitry-sur-Seine.

6,56 M€ HT de travaux d'amélioration et de grosses réparations ont été réalisés

en complément des opérations de réhabilitation et de construction

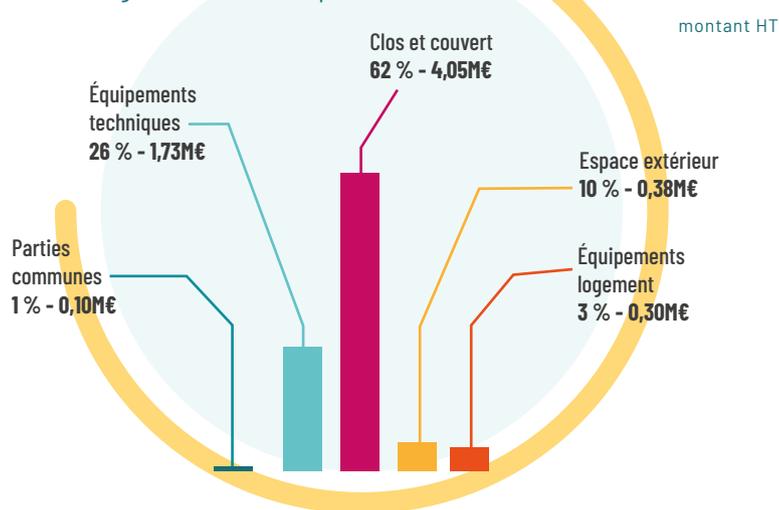
4763 logements

de Valdevy concernés en 2024 par des travaux de réhabilitation ou de gros entretien

10 ascenseurs remplacés,

dans le cadre du programme de renouvellement des équipements

Répartition des dépenses de gros entretien et grosses réparations en 2024



Zoom :

Résidentialisation et aménagement à la résidence Paul Vaillant-Couturier, à Villejuif

Le projet de résidentialisation de cette résidence est à l'étude, en concertation avec les locataires, depuis plusieurs années, se précise avec la finalisation en 2024 de la concertation, et le lancement du marché de travaux.

Dans la continuité des actions de requalification urbaine, le projet vise à sécuriser et revaloriser les accès aux bâtiments, définir des espaces

extérieurs privatifs et collectifs, et améliorer la qualité des usages pour les locataires.

Les principaux aménagements prévus comprennent la création de clôtures et portails, la restructuration des cheminements piétons et des voiries, la création de nouveaux espaces verts et de jeux pour enfants, ainsi que la réorganisation des stationnements.



Renouvellement de marchés :

- chauffage collectif

Le marché de conduite et d'entretien des systèmes de chauffage collectif a été renouvelé durant le dernier trimestre 2024. Le début de la saison de chauffe a été marqué par un accroissement de la réclamation dans certaines communes, lié à des dysfonctionnements. Par ailleurs, les 19 degrés (limite fixée par la loi) peuvent être perçus comme trop frais par certains locataires. Des réunions de coordinations mensuelles se tiennent avec les entreprises, notre AMO chauffage, le référent chauffage au sein de la direction du Patrimoine et les responsables d'agences. Ces réunions permettent de coordonner au mieux les actions des prestataires en s'appuyant sur les retours d'exploitation remontés par les équipes de terrain.

- Parc ascenseur

Le marché de conduite et d'entretien des ascenseurs du parc a été renouvelé durant le dernier trimestre 2024.

L'année a été marquée par le remplacement de 10 ascenseurs sur le parc (à Gentilly, Cachan, Villejuif, Vitry).

Un remplacement complet des appareils en vieillissement sera fait chaque année, de manière à réduire significativement le volume de pannes et améliorer le confort des usagers.

52 % des marchés conclus en 2024 sont des marchés de service (soit environ **64 M€**), et **32 %** sont des marchés de travaux (soit environ **48,6 M€**).

Le plan stratégique du patrimoine : des choix pour l'avenir

Comme de nombreux bailleurs, Valdevy est confronté à des contraintes financières fortes se percutant avec la nécessité d'engager d'importants investissements dans le patrimoine.

Le plan stratégique s'articule autour de nos enjeux patrimoniaux et réglementaires. Il prend en compte nos obligations au regard de la loi Climat et Résilience, nos engagements ANRU, des interventions patrimoniales liées à des risques sanitaires et sécuritaires. Il poursuit le travail engagé sur certaines réhabilitations à forts enjeux locaux.

La programmation détaillée équivaut à 491 millions d'euros sur 10 ans (2023-2033).

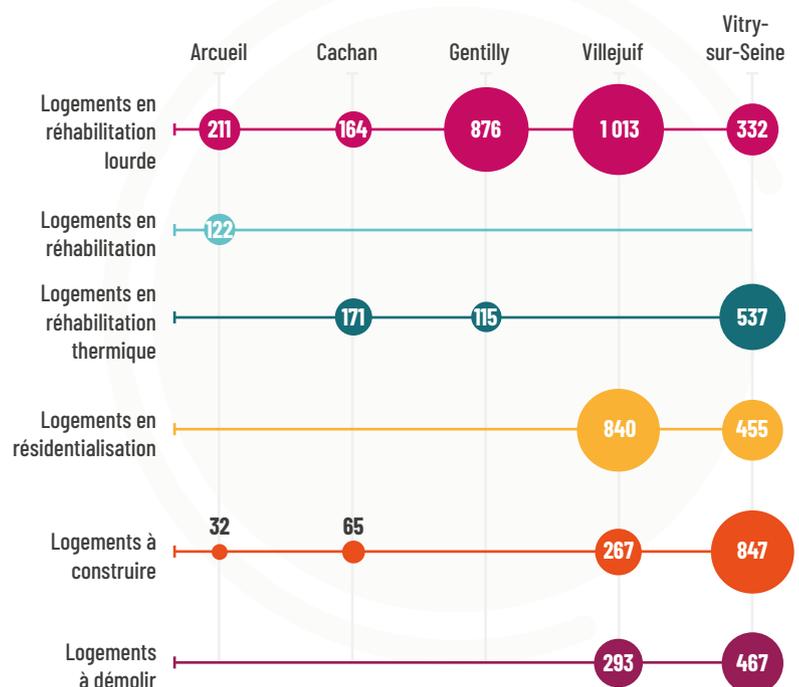
Ainsi, 1549 logements classés en étiquettes E et F (seulement 27 logements en F) bénéficieront d'une rénovation thermique.

388 logements sont concernés par des réhabilitations dans le cadre des projets ANRU de Villejuif et Vitry, qui prévoit également la construction de 943 logements et la résidentialisation de 755 logements.

Certaines opérations déjà engagées, ou à engager du fait de pathologies spécifiques sur le bâti, sont également intégrées dans le plan stratégique du patrimoine.

Au total, Valdevy agit sur 7241 logements, sur les 5 villes, en construction, réhabilitation, résidentialisation et en démolition (en ANRU).

La répartition des investissements de 2023 à 2033



ÊTRE UN ACTEUR MAJEUR DU DROIT AU LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE

03

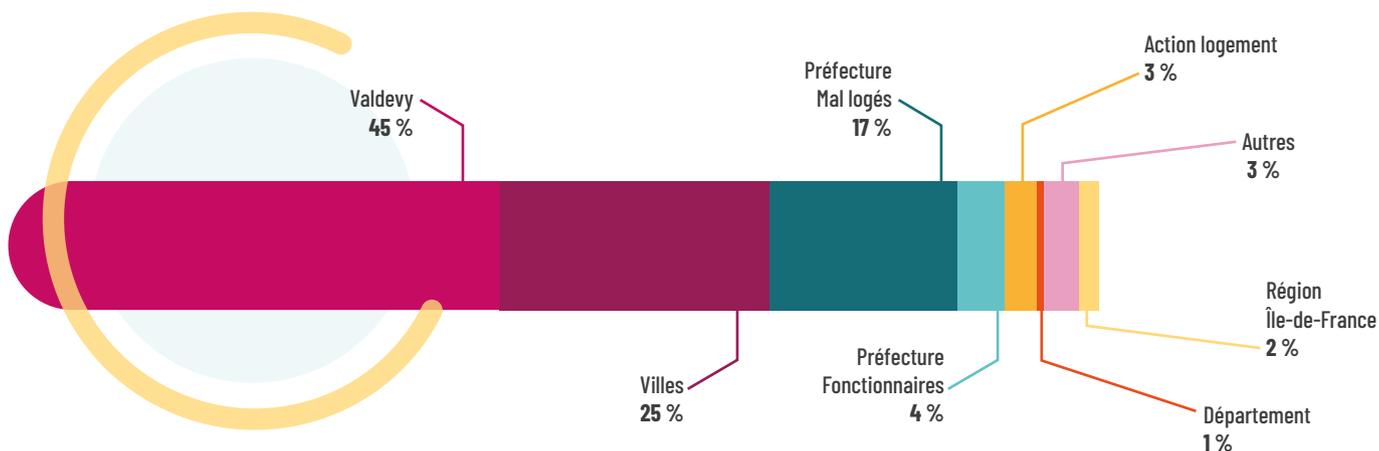
Une politique d'attribution ancrée sur le territoire

Le patrimoine de Valdevy est fortement ancré sur ces territoires. Notre patrimoine s'est constitué depuis 1920 jusqu'à nos jours et représente entre 49 % et 82 % du logement social des villes concernées. Ainsi la politique de peuplement de Valdevy s'articule avec les politiques de logement des villes, en lien avec la conférence intercommunal du logement et la convention intercommunale d'attribution. La politique de peuplement mise en œuvre par Valdevy repose sur une approche équilibrée et solidaire visant à articuler équité sociale et cohésion territoriale.

Cinq CALEOL, une par ville, est constitué pour tenir compte de la répartition du patrimoine sur le territoire. Chaque commission a pour objet de procéder à l'attribution nominative des logements mis ou remis en location appartenant à Valdevy dans le respect des dispositions légales et réglementaires liées à l'attribution des logements sociaux, ainsi que de la politique d'attribution et le règlement intérieur de la CALEOL, définis par le conseil d'administration.

Valdevy accompagne l'ensemble des acteurs locaux dans le logement des ménages du bassin d'emploi. Ainsi 42 % des attributions en 2024 ont été réalisés sur des contingents ville ou préfecture.

Attributions par réservataires



Favoriser l'accès au logement des ménages prioritaires

Premier axe de sa politique d'attribution, Valdevy favorise l'accès des ménages prioritaires : DALO, mais aussi personnes en situation de grande fragilité sociale, en situation de handicap, victimes de violence, hébergées ou logées dans des conditions indignes, mais aussi personnes relogées dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine (NPNRU).

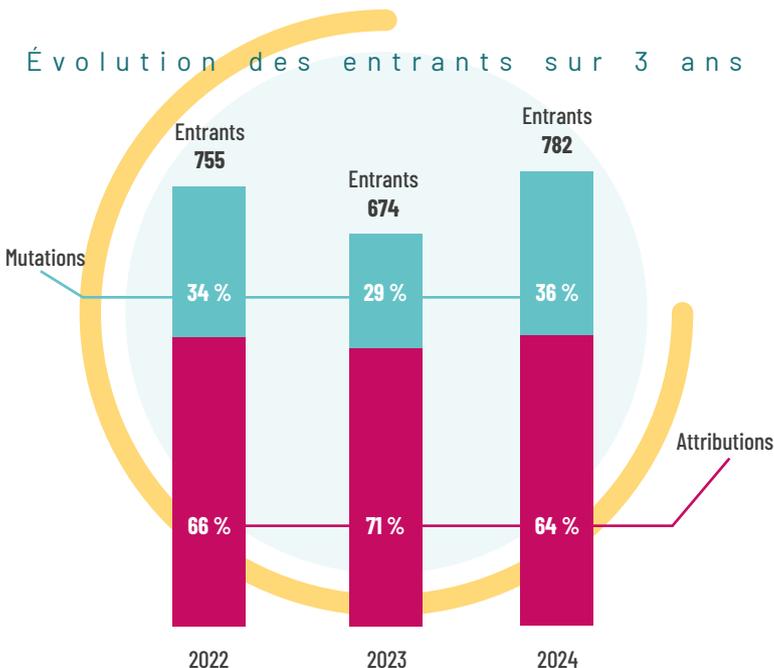
En 2024, 2 557 dossiers de candidatures ont été instruits, dont 15 % de DALO.

Aussi, plus de 25% des désignations annuelles de Valdevy sont consacrées aux ménages DALO ou aux publics prioritaires. En 2024, 33,52 % des attributions hors quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) concernent des ménages du 1^{er} quartile, c'est-à-dire les 25% de demandeurs disposant des revenus les plus faibles.

Faciliter les parcours résidentiels

Valdevy souhaite mener une politique dynamique visant à fluidifier le parcours résidentiel de ces locataires ou issus de son parc. Ainsi, un objectif global de 20% des attributions consacrées aux locataires issus d'une mutation interne est fixé. Une attention particulière est portée aux cas de sous-occupation ou suroccupation, de situation de handicap ou pour prévenir un impayé de loyer. Cette ambition doit permettre de répondre à la demande de nos locataires et ainsi augmenter la mobilité au sein du parc locatif. Elle permet également aux enfants de nos locataires, demandeurs de logement, de pouvoir décohabiter.

En 2024, 36,2% des attributions étaient des mutations, bien au-delà de notre objectif de 20%. Malgré cette politique de mutation dynamique, le taux de rotation dans le parc baisse en 2024 à 4,82 % en 2024 contre 6,26 % en 2023, reflétant la crise du logement actuelle.



196 ménages assujettis au SLS pour dépassement de ressources (décembre 2024)

1,99 % de taux de vacance hors démolition au 31 décembre 2024

4,82 % de taux de rotation en 2024

Promouvoir la mixité sociale

Valdevy place la **mixité sociale** au cœur de ses préoccupations, en adaptant sa politique d'attribution à la réalité des territoires. L'office veille à ne pas accentuer les déséquilibres sociaux dans les groupes immobiliers déjà fragiles, en orientant les attributions de manière à renforcer la diversité des profils sociaux et économiques.

Par exemple, en 2024, 81,70 % des attributions en QPV concernent des ménages ayant des ressources supérieures au 1^{er} quartile

Dans le cadre des opérations de renouvellement urbain ou de grands travaux, Valdevy s'engage dans des démarches de **relogement et de reconstitution de l'offre**, permettant à la fois l'accompagnement des ménages concernés et la transformation qualitative du patrimoine et des quartiers.

Valdevy renforce également sa vigilance quant au **reste à vivre** et à la **solvabilité des candidats**, avec un plafond d'effort à 35 % et une exigence minimale de 20 €/jour/personne, pour garantir des attributions durables et responsables.

CHIFFRES CLÉS

Les attributions

60

Caleol

782

baux ont été signés

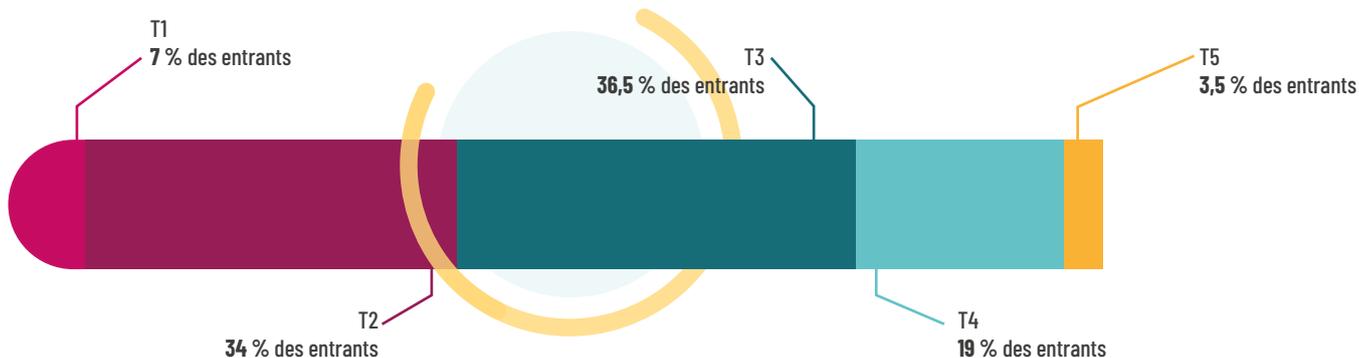
36,19 %

des attributions sont
des mutations internes

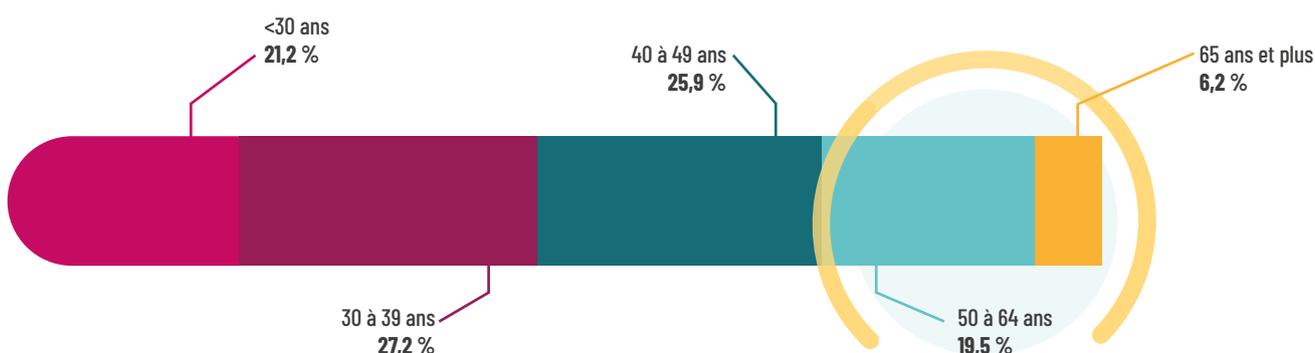
70,5 %

des baux signés
concernent des **T2 (34 %)**
et des **T3 (36,5 %)**

Attributions par type de logement



Attributions par catégories d'âge



Zoom :

Le relogement des familles dans le cadre des projets de renouvellement urbain

Deux opérations de renouvellement urbain se poursuivent en 2024, sur les communes de Villejuif et Vitry.

- Dans le quartier Lebon-Lamartine, à Villejuif, **48 relogements** ont pu être réalisés, dont 44 sur la commune, sur le patrimoine de Valdevy.
- A Vitry-sur-Seine, **34 relogements** ont été effectués pour des familles des résidences Germain Defresne et les Maisons, dont 33 sur la commune et 1 à Villejuif, tous dans le patrimoine de Valdevy. 5 autres relogements ont été actés.

83

relogements dans
le cadre des projets
de renouvellement
urbain des quartiers

Zoom : L'occupation sociale en 2024

Composition des ménages



36,24 %

Personnes seules



23,09 %

Familles monoparentales



34,23 %

Couples avec ou sans enfants



6,39 %

Autres ménages

Âge des locataires



24,85 %

Mineurs



11,12 %

entre 18 et 24 ans



27,37 %

entre 25 et 49 ans



19,54 %

entre 50 et 64 ans



9,58 %

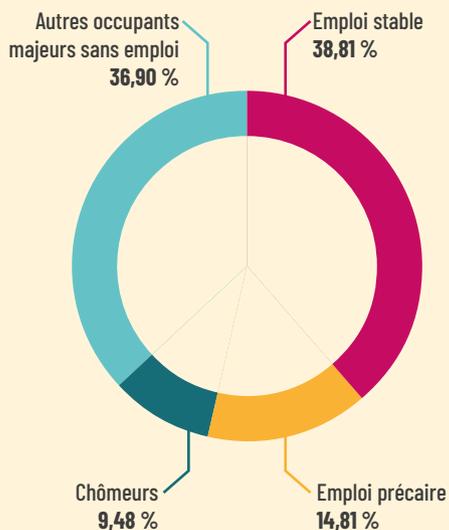
entre 65 et 74 ans



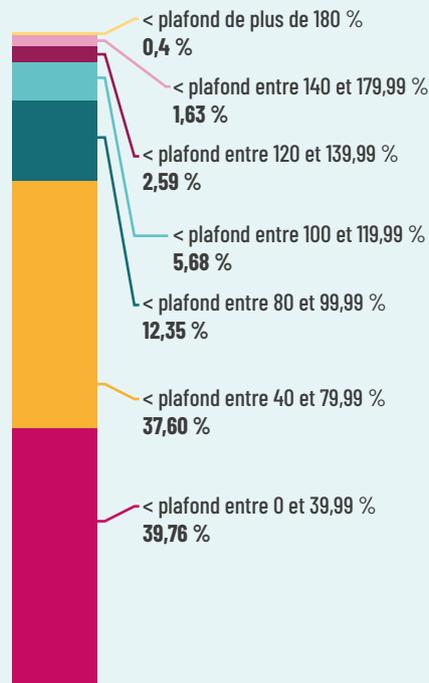
7,54 %

Plus de 75 ans

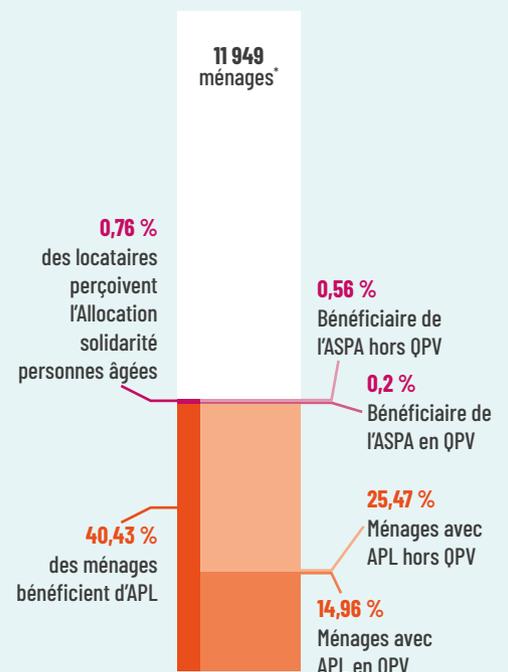
Activité professionnelle



Ressources des ménages par rapport au plafond PLUS



Ménages avec APL



* Pour les ménages ayant répondu à l'enquête d'occupation sociale (11949 ménages)

AGIR POUR L'INNOVATION SOCIALE ET LA COHÉSION DES QUARTIERS



Tranquillité et prévention dans les quartiers

Dans le cadre de sa stratégie de tranquillité résidentielle, et pour répondre aux préoccupations de ses locataires, le service Tranquillité et Sécurité travaille en transversalité avec les autres services et avec les partenaires en matière de lutte contre les troubles de jouissance, d'atteintes aux biens et aux personnes.

Un « observatoire des faits d'incivilités »

Alimenté par les fiches de signalements transmises par les agences, cet observatoire permet d'opérer un repérage précis des caractéristiques des incivilités, des dégradations et des actes délictueux commis et de leur importance.

Le service fournit un appui au personnel de proximité (actions de sensibilisation, formations, assistance dans les démarches juridiques et suivi pénal des affaires) et accompagne les équipes sur un plan juridique, notamment dans le cadre des procédures pour troubles en résiliation de bail.

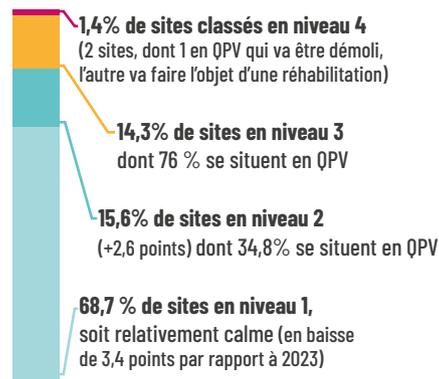
CHIFFRES CLÉS

329 remontées de faits d'incivilités ont été recueillies (l'augmentation de +14 par rapport à l'année 2023 est en partie due à la généralisation des outils mis à disposition).

6 agressions du personnel (+7 faits par rapport à 2023) qui ont fait l'objet d'une procédure judiciaire auprès des forces de l'ordre (dépôt de plainte, main courante).

81 % des incivilités constatées sont des faits de dégradations (112), d'occupation des parties communes (108), de mécanique sauvage (23) ainsi que d'intimidations (23).

L'OBSERVATOIRE DE LA TRANQUILLITÉ Situations rencontrées sur des « sites sensibles » de quatre des cinq territoires.



Un audit sur la vidéoprotection

En 2024, un audit complet a été mené sur l'ensemble des sites concernés par la vidéoprotection (logements, parkings, espaces communs) afin d'identifier les besoins techniques, les contraintes réglementaires liées à la protection des données et à la vie privée, ainsi que les priorités d'investissement. Objectif : harmoniser l'ensemble des systèmes existants, actuellement disparates, pour une exploitation plus efficace, et déployer de nouvelles caméras sur le patrimoine.

Zoom : Des « ateliers mobiles » pour lutter contre la mécanique sauvage

Le service Prévention & tranquillité de Valdevy a déployé en 2024 diverses interventions, principalement à Vitry afin de proposer une alternative au « service » sauvage de mécanique et contribuer à résorber les cas d'épaves, véhicules ventouses, etc. Cette lutte s'est traduite notamment par la programmation d'ateliers mobiles en pied d'immeubles avec l'aide d'une association experte et un projet d'implantation d'un garage solidaire sur Vitry-sur-Seine.



Accueil de deux TIG

Valdevy a obtenu l'agrément délivré par le ministère de la Justice en septembre 2023 pour recevoir et superviser les personnes effectuant une peine de TIG, « travail d'intérêt général ». Alternative à l'incarcération, le TIG offre aux personnes condamnées la possibilité d'exécuter une peine sous forme de travaux non rémunérés au profit de la collectivité, et vise à favoriser leur réinsertion sociale et professionnelle.

Deux actions ont été menées en 2024, pour des travaux de peinture et de manutention dans un parking souterrain, encadrés par les services techniques de Valdevy.

Une 1ère expérience qui illustre notre engagement social tout en contribuant à la réinsertion des personnes concernées tout en valorisant le patrimoine.

Expérimentation de l'assermentation

En 2024, le service a engagé la formation de volontaires au dispositif d'assermentation, visant à renforcer la présence et l'efficacité sur le terrain. Cinq agents, dont les deux chargés de tranquillité et sécurité, ont suivi la formation de gardes particuliers assermentés (GPA), qui permet d'exercer des missions spécifiques de surveillance et d'intervention avec une reconnaissance légale accrue pour intervenir dans des situations de dépôts d'ordures, d'encombrement des parties communes, de nuisances sonores. Objectif : obtenir en 2025 un arrêté de la Préfecture pour lancer la phase opérationnelle.

Les partenariats

Les questions de sécurité et de tranquillité sont l'affaire de tous et reposent sur la construction d'un réseau de confiance avec l'ensemble des partenaires locaux. Cette coopération s'illustre notamment dans des réunions et groupes de travail spécifiques : le Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et les cellules de veilles coordonnées par les villes, les Groupes de Partenariat Opérationnel (GPO) impulsés par la Police Nationale pour des adresses sur lesquelles le bailleur rencontre des problématiques importantes et implantées.

Ces dialogues impliquent un échange de données de terrain permettant à chacun de compléter sa vision sur la sécurité du patrimoine.

Médiation et publics spécifiques

Gérer et anticiper les troubles de voisinage

Des permanences ont été mises en place en agences afin d'accueillir sur rendez-vous les locataires en entretiens individuels. Des séances de médiation entre les deux parties sont également organisées, avec pour objectif de résoudre les litiges et de permettre aux deux parties de retrouver la quiétude de leurs lieux de vies.

Si la médiation ne permet pas de traiter tous les conflits, elle permet néanmoins de déceler, parfois, des situations sociales dégradées et de s'orienter vers d'autres champs d'interventions (partenaires médicaux-sociaux, Maison de la justice et du droit, signalements personnes vulnérables...).

Les partenariats permettent d'accompagner au mieux les locataires à trouver une solution à leur problématique : conciliateurs de justice des territoires, services des Villes (CCAS, Service Hygiène, chargé.e de mission, médiateurs, police municipale de Villejuif...).

Valdevy assure également un accompagnement pour les locataires souffrant de troubles liés au syndrome de Diogène et rencontrant des difficultés sociales, en lien avec les services sociaux des villes.

En 2024 Valdevy a également développé les visites de sites réalisées par les chargé.es de médiation (échanges avec les locataires, les commerçants...) afin de « prendre l'ambiance » de quartiers et détecter les problèmes émergents ou persistants, afin de prévenir les conflits et les troubles de voisinage d'ordre collectif ou individuel, liés aux nuisances sonores et olfactives.

afin d'échanger sur les futurs travaux de réhabilitation du groupe, qui vont être menés en 2025.



CHIFFRES CLÉS

124 dossiers de troubles de voisinages sont recensés en 2024, dont 79 sont des situations problématiques persistantes traités par les chargé.es de médiation de Valdevy. 21 dossiers ont été clôturés.

Poursuite des actions à destination des séniors

Un atelier animé par une ergothérapeute sur la thématique « Chez moi au quotidien » a notamment été organisé pour les locataires de la résidence Rosenberg à Vitry. Des visites à domicile ont été menées pour rencontrer les séniors de la résidence Raspail, à Arcueil,

Valdevy s'engage auprès de l'Aorif et d'autres bailleurs franciliens. Une session de formation inter-bailleurs pour la lutte contre les violences faites aux femmes, animée par l'association « Tremplin 94 », s'est tenue en 2024 dans nos locaux.

Renforcement de la prévention des impayés

Un plan d'action stratégique a été élaboré pour la restructuration de l'ensemble du service Recouvrement et aide aux familles, pour une meilleure structuration des équipes et renforcer la prévention de l'impayé de loyer dès le 1^{er} mois d'impayé, notamment via un cycle de relances régulier et la montée en qualité des procédures. Enfin, Valdevy a dorénavant une approche pluridisciplinaire et multi partenariale de l'impayé.

Un service dédié, des recrutements

La mobilisation des ménages comme acteurs de leurs situations a pour but une prise de conscience, par la procédure diligentée mais surtout par l'accompagnement privilégié d'une CESF dédiée. L'année 2024 a été marquée par une restructuration complète du pôle précontentieux et du pôle social, avec le recrutement de trois Conseillères en Économie Sociale et Familiale et d'une chargée de contentieux, formées en interne avec un partage de compétences.

Réorganisation complète de la prestation de commissaire de justice

Valdevy a fait évoluer la prestation à l'occasion d'un renouvellement de marché, afin de renforcer l'efficacité et la réactivité du recouvrement. Ainsi, un seul commissaire de justice unique est désigné pour la gestion des dossiers contentieux présents de l'ensemble du patrimoine, tandis que le nombre de commissaires dédiés aux dossiers de recouvrement des locataires partis est désormais de 1 à 3 commissaires de justice.

Un traitement ciblé des situations

Un travail approfondi a été réalisé en 2024 sur les dossiers précontentieux supérieurs à 5 000 euros. 306 commandements de payer ont ainsi été délivrés, marquant une action volontariste en matière de lutte contre les impayés lourds. En parallèle, une étude fine des dossiers contentieux et précontentieux a été menée, permettant une meilleure lisibilité des dossiers et un recentrage des actions sur les situations à fort enjeu.

Un suivi plus personnalisé a également été mis en place sur un secteur pour les primo entrants, via leurs chargées de relation locataires en agence, afin d'agir rapidement lorsqu'une situation de dette apparaît.

Développer l'animation et la vie du quartier

2024 a été une année très active en matière d'animations et de projets structurants pour la vie des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Le nombre d'action d'animation dans les QPV a ainsi pratiquement triplé, passant de 33 à 94 actions entre 2023 et 2024.

Les équipes ont été présentes lors des concertations avec les habitants, menés par les villes pour la construction des nouveaux contrats de ville.

Valdevy s'est également fortement mobilisé dans l'élaboration des nouvelles conventions d'utilisation de la TFPB (diagnostic en marchant, conventions, programmes d'actions...), portant une vision équilibrée de l'utilisation de la TFPB entre dépenses liées aux animations et actions culturelles et sociales, d'insertion, de sensibilisation à l'environnement, ainsi que de sur-entretien et travaux d'amélioration du cadre de vie.

Actions solidaires étendues

Depuis la mise en place du partenariat avec l'Andès en 2022 à Arcueil et Gentilly, le service « mon panier primeur solidaire » a été développé en 2023 à Villejuif. En 2024 deux nouveaux points de ventes ont été ouverts dans le quartier de la Plaine à Cachan, et Commune de Paris à Vitry (en inter-bailleurs et avec la Ville).

Chaque semaine les locataires concernés bénéficient de paniers de 3, 5 ou 6 kg au prix d'1 euro le kilo, constitués de fruits et légumes invendus de Rungis confectionnés par des salariés en insertion. Les point de vente sont également un lieu d'accueil, d'échange et de convivialité, qui proposent des animations une fois par mois afin de sensibiliser les locataires à une alimentation saine et durable, avec des partenariats locaux quand cela est possible (ateliers crêpes, potions et maux de l'hiver, éponges, anti-gaspi, etc.).

CHIFFRES CLÉS

10 projets autour de la sensibilisation à l'environnement

11 projets d'insertion - chantier éducatif

12 nouveaux partenariats



DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES POLITIQUES DE LA VILLE (QPV) :

7 QPV

94 actions d'animation

3 projets solidaires

4 projets culturels

566 000 €

consacrés aux projets et actions d'animation, d'insertion et de vie des quartiers

HORS QPV :

5 actions d'animation

2 actions de sensibilisation

2 projets culturels

CHIFFRES CLÉS

1 110 locataires Valdevy des quartiers prioritaires de notre patrimoine bénéficient du service paniers primeurs solidaires

35 ateliers thématiques ont été proposés

91 % des locataires sont satisfait du service « mon panier primeur solidaire » - Enquête menée par l'Andès auprès des locataires



600 locataires ont participé aux **15** ateliers proposés et réalisé 1185 heures de sport ;

35 personnels ont participé, ajoutant 70 heures de sport au compte ;

Au total
1 255 heures de sport réalisés !

Lancement du programme « Vald'été » dans les quartiers

Valdevy a proposé pour la 1^{er} année un programme estival d'animations gratuites, soit 36 animations gratuites sportives, culturelles et festives pour les locataires, de juin à septembre dans les quartiers : cinéma et théâtre en plein air, fêtes de quartiers, fresque participative, ateliers cirque...

Avec « **Cités Jeux tu peux, Challenge Valdevy** en partenariat avec l'association Viacti, les locataires étaient invités, en cette année olympique, à relever le défi collectif de 2024 heures de pratique sportive. Organisée dans chaque quartier QPV du patrimoine, en partenariat avec les villes, les associations locales, les amicales et les centres de loisirs, cette initiative avait pour but avant tout de promouvoir l'inclusion, la santé et le bien être à travers l'activité physique à tous les âges.

La sensibilisation à l'environnement

Parmi les actions organisées par Valdevy avec l'appui de ses partenaires, « **Clean ton quartier** » a rassemblé 170 locataires le 18 septembre dans le cadre du Clean Up Day challenge, sur deux quartiers QPV de son patrimoine.

Au programme : nettoyage de quartier pour sensibiliser au tri avec pinces, gants et sacs fournis, escape game... avec participation à Vitry des agents de la Ville et du centre de loisirs à Arcueil et Gentilly. Avec, bien sûr, pot convivial et petits cadeaux pour les participants.

11,8 kilos de déchets d'ordure ménagère, **16 kilos** de déchets recyclables, **4 kilos** de verre et **1 886 mégots** ont été ramassés sur 2 sites



Valdevy acteur de l'insertion

11 projets d'insertion ont été développés en 2024, en privilégiant les chantiers éducatifs qui offrent aux jeunes des quartiers concernés une expérience de travail rémunérée, encadrée et menée en équipe. Les travaux réalisés (plantation de végétaux, réfection de halls, remises en peinture...) contribuent à l'amélioration des quartiers en QPV principalement.

CHIFFRES CLÉS

5 chantiers d'insertion

encadrés par une association intermédiaire

6 chantiers éducatifs

pour des jeunes rémunérés et encadrés par une association de prévention spécialisée



Amener la culture au cœur des quartiers

Le **prix Valdevy** a été attribué au film « La vie sera » de Lucie Piquot et Théophile Bouticourt lors du **festival des Ecrans documentaires**. Pour la 2^{ème} année, des locataires provenant des cinq communes de notre patrimoine et des personnels, formés au rôle de jury, ont visionné une sélection de 14 films durant 3 jours, puis délibérés pour décerner le Prix Valdevy.

Le **Culture Truck**, animé en alternance par les acteurs locaux Anis Gras et la Maison des solidarités, propose aux habitants d'un quartier prioritaire à Arcueil un service de proximité mêlé à des actions culturelles via la circulation d'un camion. Il favorise ainsi l'accès à la pratique culturelle en y accueillant des résidences artistiques, et favorise la rencontre des générations et la création de lien social.

Lire aussi en page 13 : « L'accompagnement artistique dans les quartiers en renouvellement urbain »

LES RESSOURCES DE VALDEVY



Les femmes et les hommes de Valdevy

Plusieurs projets structurants ont jalonné l'année 2024.

Poursuite de l'harmonisation post fusion

La migration des données de l'agence de Vitry vers Ulis a pu être déployée fin 2024, accompagnée d'un plan de formation de **67** personnels. Cette étape était nécessaire pour l'harmonisation données et une gestion facilitée pour tout le patrimoine de Valdevy.

La création d'un poste SIRH a également permis une gestion plus fluide et plus poussée des données internes, de même que l'harmonisation de la paie des 393 personnels.

Valdevy a également lancé en 2024 la réflexion sur la création d'un intranet à destination de son personnel. L'ensemble des services et directions a été associé au projet afin de recueillir les besoins à porter au cahier des charges, et structurer ainsi le futur outil. Objectif : partager l'actualité de l'organisme et les documents de références avec un même niveau d'information pour toutes et tous.

Aménagements, déménagements et amélioration des conditions de travail

Plusieurs opérations contribuant à la sécurité, à la fonctionnalité des locaux et au confort des collaborateurs ont été pilotées pour les aménagements d'agences et d'une loge groupée par le service des Moyens généraux. Ainsi, avec le concours des agents de proximité, le transfert de dossiers locataires et la réorganisation d'un local ont par exemple été effectués pour garantir la disponibilité rapide des équipements de protection individuelle, ou encore la manutention et coordination de déménagement des agences Raspail et Chaperon vert.

Ces interventions participent à la prévention des risques professionnels (chutes, troubles musculosquelettiques, contraintes organisationnelles) et répondent aux exigences posées par la RSE en matière de qualité de vie au travail (QVT).

Processus, conformité et marchés publics

Dans le cadre du pilotage qualité et conformité, les Moyens généraux, la direction Qualité et la direction juridique et marchés ont œuvré ensemble pour structurer les processus internes et sécuriser différentes opérations contractuelles : facilitation des demandes d'équipement, de mobilier, d'archivage, ou encore finalisation de la politique d'usage des véhicules de service, en conformité avec le Code du travail (mobilité professionnelle), le Code de la route, et les engagements RSE de réduction des émissions CO₂ (ZFE).

Par ailleurs, plusieurs marchés publics structurants ont été lancés ou renouvelés, pour le nettoyage des locaux administratifs, l'impression et la reprographie, et pour la fourniture de papier et enveloppes logotés.

CHIFFRES CLÉS

43 mobilités internes

95 % de personnels formés en 2024

4 046

heures de formation dispensées

415 800

euros consacrés à la formation, soit 2,06 % de la masse salariale

Zoom :

Organisation de la 1^{ère} matinée d'intégration des nouveaux embauchés

35 nouveaux collègues ont participé le 30 mai 2024 à la 1^{ère} matinée d'Intégration des nouveaux recrutés chez Valdevy !

Marianne Picard, directrice générale, et les directeurs et directrices adjoint-es, ont présenté l'organisation de Valdevy sur le territoire, le budget, les principaux programmes pour le patrimoine, et les grands enjeux et axes de travail pour répondre à notre mission au service de la proximité et des locataires.

Une brève immersion dans une résidence en cours de réhabilitation à Villejuif, a également été organisée.

(Photo page ci-contre)

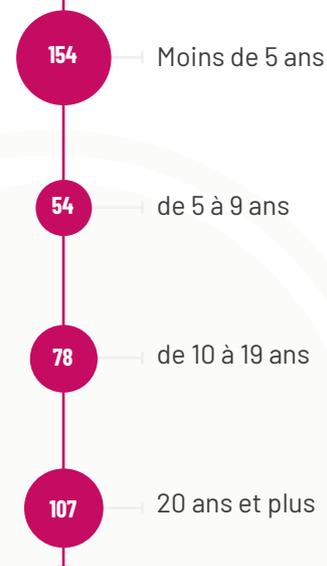


222 hommes
171 femmes

personnels

393

Ancienneté du personnel



Moyenne d'âge du personnel



13

Moins de 25 ans



100

25 à 39 ans



112

40 à 49 ans



168

50 ans et plus

Zoom :

Sensibilisation à la démarche qualité

L'année 2024 a marqué une étape structurante pour la mise en place de la démarche qualité au sein de l'organisme. L'objectif a été de poser les fondations communes nécessaires à une organisation plus lisible, maîtrisée et tournée vers l'amélioration continue.

- Réalisation de la cartographie des processus, impliquant les différentes directions, et structurant les activités en trois grandes catégories : pilotage, métiers opérationnels et supports. Cette cartographie a clarifié le fonctionnement quotidien, les interactions entre services et les activités clés liées à la qualité de service.
- Désignation des pilotes et copilotes pour chaque processus, avec pour rôle de les animer et de les améliorer. Ils ont été formés à la norme ISO 9001, à la logique processus et aux outils de pilotage, formalisant ainsi leurs responsabilités et renforçant l'implication des équipes.
- Formalisation des processus et rédaction de la « carte d'identité du processus » posant les bases du futur système de management de la qualité (objectifs, acteurs, interactions, indicateurs). La Direction Qualité & Innovation a accompagné chacun des pilotes.

L'ensemble de ces actions a permis de structurer la démarche qualité et de créer une dynamique collective au sein de Valdevy, une base solide pour les étapes à venir en 2025 et 2026, en vue de la certification ISO 9001.

Les moyens financiers

Le contexte économique et financier des bailleurs sociaux

L'étude annuelle sur les finances des bailleurs sociaux effectuée par la Banque des Territoires en septembre 2025 met en évidence que la situation s'est tendue en 2023, avec un niveau d'autofinancement net global moyen « qui s'établit au niveau historiquement bas de 1,5 % du total des loyers... avec une charge liée au paiement des intérêts de la dette en forte hausse ».

Cette étude pointe la difficulté pour les bailleurs sociaux de continuer à produire des logements sociaux, tout en respectant les nécessités de réhabiliter pour optimiser le confort des logements, ainsi que les différentes échéances des programmes de rénovation énergétiques. D'une part la loi Climat et résilience : les logements dont l'étiquette DPE est E/F/G devront avoir été rénovés d'ici à 2034. D'autre part la Stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC) qui suppose l'atteinte de la neutralité carbone d'ici 2050.

A ce contexte s'ajoutent des éléments structurels, qui ont fortement impacté les comptes de Valdevy en 2024. Nonobstant, la politique d'investissement et de maintenance du patrimoine a pu être poursuivie sur l'exercice 2024, avec notamment la mise en service de plus de 200 logements.

Une situation financière contrainte

Le résultat comptable 2024 présente un déficit de 6,2 M€, contre un excédent de +2,4 M€ en 2023. L'autofinancement net HLM en 2024 est négatif, à hauteur de -0,35 %. L'autofinancement étant inférieur à zéro, des mesures internes sont nécessaires pour redresser la situation financière de Valdevy de manière pérenne, malgré de fortes contraintes.

Les marges de manœuvre sont limitées en raison d'une taxe foncière élevée (reflet d'un patrimoine d'âge moyen élevé, + de 45 ans et de taux élevés), mais également de frais de gestion très significatifs. Si certains ratios sont inférieurs ou équivalents à la profession, cela ne permet pas de compenser ces indicateurs élevés et alors même que notre ratio d'endettement va croître sensiblement du fait du rythme d'investissement.

Si le montant des charges diminue de 33,4%, Valdevy subit toutefois la progression des intérêts des emprunts. L'annuité locative (intérêts et capital remboursé des emprunts du patrimoine locatif) représente 21,6 M€, soit 27,4% des loyers, encore inférieure à la médiane 2023 des OPH (38,2%).

Un environnement social complexe

En 2024, le coût net de l'impayé s'établit à 2,4 M€, intégrant :

- Des passages en perte de 329 K€, dont le montant correspond quasi exclusivement à des procédures de rétablissement personnel.
- Une dépréciation des créances locataires de 2,2 M€ liée aux impayés, ainsi qu'au provisionnement d'une partie de la régularisation de charges débitrices.

Une augmentation des frais de gestion et de la fiscalité

- Les frais de gestion sont de 9,4 M€ en 2024
- Les taux locaux de TFPB sont restés stables entre 2023 et 2024 mais la taxe foncière représente tout de même 20,7 % des loyers, taux très supérieur à la médiane des OPH 2023 (13,2 %) ;
- La cotisation à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social est en hausse de près de 500 K€.
- La régularisation théorique de charges 2024 est globalement débitrice de - 2,4 M€ variant selon les résidences et les modes de chauffage. Ce montant significatif induit des risques d'impayés des régularisations de charges. Une provision est intégrée dans les comptes pour prévenir ce risque (1,1 M€ à fin 2024, dont une dotation annuelle de 88 K€).

L'accroissement de la vacance financière

Elle a représenté 5,62 % des loyers des logements en 2024. 44 % proviennent des opérations à démolir dans le cadre des projets de renouvellement urbain ANRU (Lebon-Lamartine à Villejuif, et les Maisons, Germain Defresne à Vitry) ou hors ANRU (Gabriel Péri à Vitry). En 2024, le coût de cette vacance financière est estimé à 1,9 M€.

Par ailleurs Valdevy a engagé de nombreux projets de réhabilitation, ce qui entraîne une vacance maintenue lorsque des logements se libèrent dans ces résidences.

Perspectives

Valdevy structure en 2025 sa réflexion pour diversifier ses ressources, afin de retrouver des marges de manœuvre pour continuer à investir et agir pour la qualité de service.

Compte tenu des équilibres 2024, et des perspectives globales du secteur, différentes mesures d'amélioration ont été présentées au Conseil d'administration visant à optimiser les recettes et maîtriser les dépenses, afin de permettre la poursuite de la politique de maintenance, mais également la réalisation de plus de 500 M€ d'investissements sur les 10 ans à venir.

Ces mesures doivent permettre la poursuite de la politique de maintenance, mais également la réalisation de plus de 500 M€ d'investissements sur les 10 ans à venir.

CHIFFRE CLÉ

-0,35 %
d'autofinancement

La vacance financière

44 % :
opérations à démolir

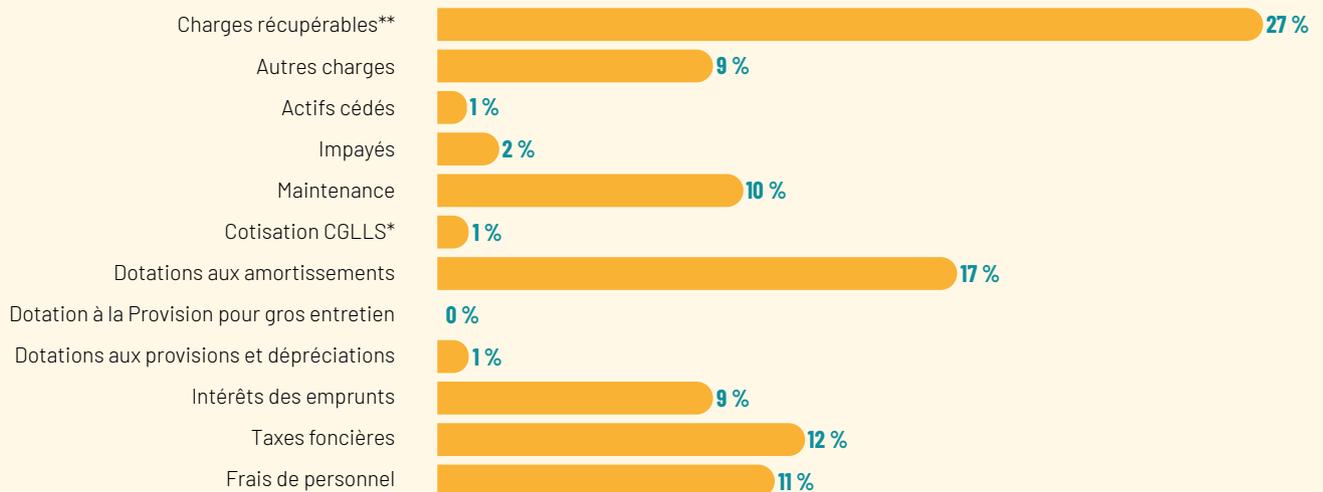
28,4 % :
parkings

5 % : locaux commerciaux

PROUITS en € (réalisés/budget)	VALDEVY réel 2024	VALDEVY budget 2024	Consommation en %
loyers des logements	74 758 841,31	74 682 635,91	100,1%
RLS quittancée	-4 219 805,78	-4 140 464,65	101,9%
SLS	595 837,95	600 000,00	99,3%
autres loyers (com, PK, foyers, divers)	6 787 277,10	7 001 440,91	96,9%
loyers et SLS quittancés	77 922 150,58	78 143 612,17	99,7%
provision pour charges locatives	32 429 194,25	34 200 000,00	94,8%
produits d'activité et divers	652 417,71	784 003,96	83,2%
production immobilisée	420 186,36	475 000,00	88,5%
reprise provision gros entretien	836 382,08	4 000 000,00	20,9%
reprise sur provisions dettes locataires	104 875,93	800 000,00	13,1%
reprise autres provisions	415 519,82	40 000,00	
reprise provision pour dépréciation d'actif	3 119 007,69	0,00	
produits financiers	142 880,70	200 000,00	71,4%
subvention d'exploitation	723 425,35	225 000,00	321,5%
cession d'éléments d'actifs	245 219,00	4 930 000,00	5,0%
produits exceptionnels	9 597 421,07	9 256 103,00	103,7%
produits divers	16 257 335,71	20 710 106,96	78,5%
TOTAL PRODUITS	126 608 680,54	133 053 719,14	95,2%

CHARGES en € réalisées		VALDEVY 2024	VALDEVY 2023	Variation 2024/2023 en %
Non récupérables	Frais de personnel	14 522 351	14 216 685	2,2%
	Taxes foncières	16 306 264	17 885 730	-8,8%
	Intérêts des emprunts	12 157 980	11 076 058	9,8%
	Dotations aux provisions et dépréciations	1 298 953	1 147 989	13,2%
	Dotation à la PGE	0	0	-
	Dotations aux amortissements	22 649 406	23 815 091	-4,9%
	Cotisation CGLLS	1 798 847	1 351 502	33,1%
	Maintenance dont régie	13 677 644	13 604 246	0,5%
	Coût de l'impayé (douteux et pertes)	2 522 821	3 583 972	-29,6%
	VNC éléments actifs cédés	883 355	60 357 549	-98,5%
	Autres charges	11 384 806	11 818 715	-3,7%
Charges récupérables	35 573 379	40 500 461	-12,2%	
TOTAL	132 775 807	199 357 999	-33,4%	

Structure des charges 2024



*CGLLS : Caisse de garantie du logement locatif social ** Dépenses avancées par l'Office mais à la charge du locataire via sa provision pour charge

