

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2012



1279 nouvelles familles de locataires

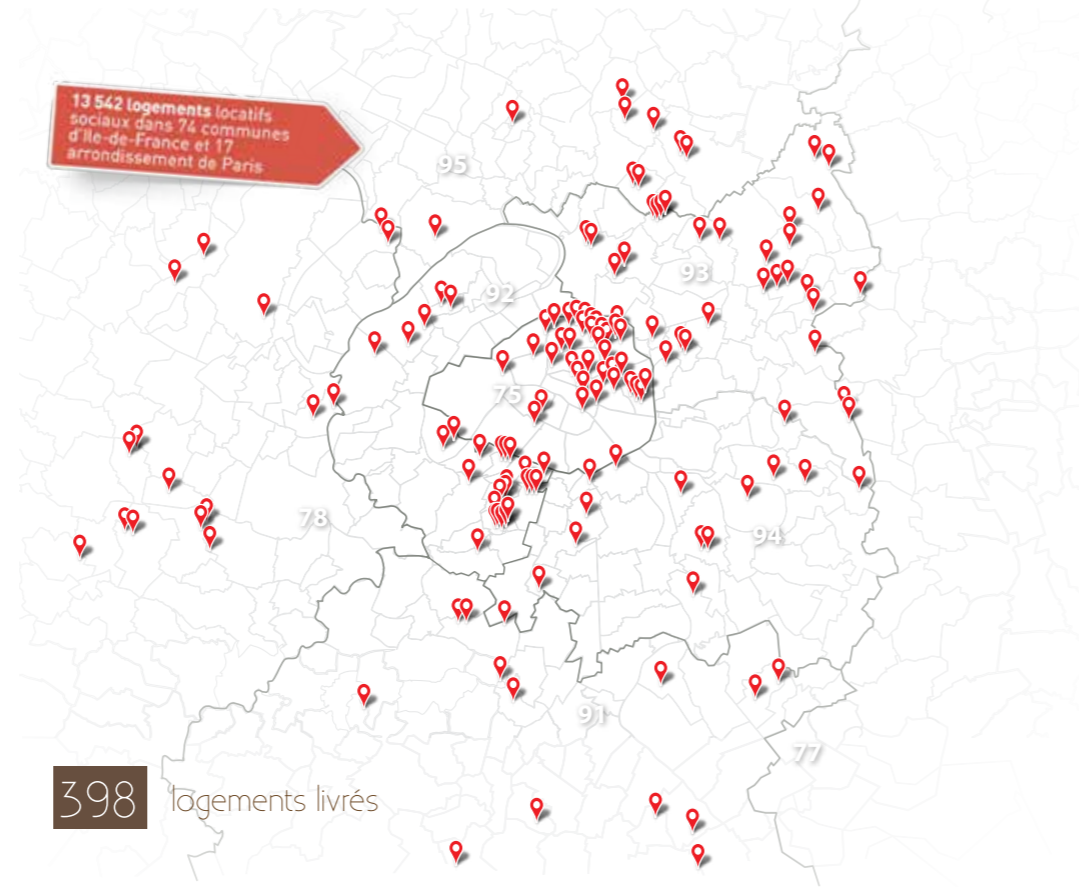


309 collaborateurs dont les 2 tiers travaillent sur les résidences

GROUPE POSTE HABITAT

Au service des collectivités locales, de l'Etat et de La Poste, le Groupe Poste Habitat propose une gamme de produits complète (logements familiaux locatifs ou en accession, résidence étudiants, résidence à caractère très social, et tout autre opération d'habitat spécifique). Aujourd'hui 4 sociétés composent le Groupe Poste Habitat dont l'actionnaire de référence est La Poste :

- Toit et Joie
- Logipostel
- Poste Habitat Provence
- Poste Habitat Rhône-Alpes



HABITAT REUNI

Toit et Joie et ses filiales sont membres d'Habitat Réuni. Il s'agit d'un groupement d'organismes HLM fédérés autour de valeurs et de projets communs, dans le respect de l'indépendance et de l'ancrage local de ses membres. Fonctionnant sur un principe coopératif, Habitat Réuni associe 25 organismes HLM qui gèrent ensemble 115.000 logements sociaux sur 13 régions et produisent chaque année plus de 4.000 logements sociaux en accession et locatif.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Yves Roland, Président

La Tutélaire

Didier Poitevineau
Yves Roland
Jean-Luc Delcroix
Pierre Cazenave

La société de développement de l'habitat coopératif (SDHC)

Georges Mercadal
Patrick Kamoun
Raymond Redding

Logipostel

Jean-Pierre Miriel
Pascale Martinuzzi
Pierre Maille

La Poste

Patrick Jacquet

ERILIA

Gérard Delage

Département de Paris

Gilles Alayrac

Conseil Général du Val d'Oise

Xavier Pericat

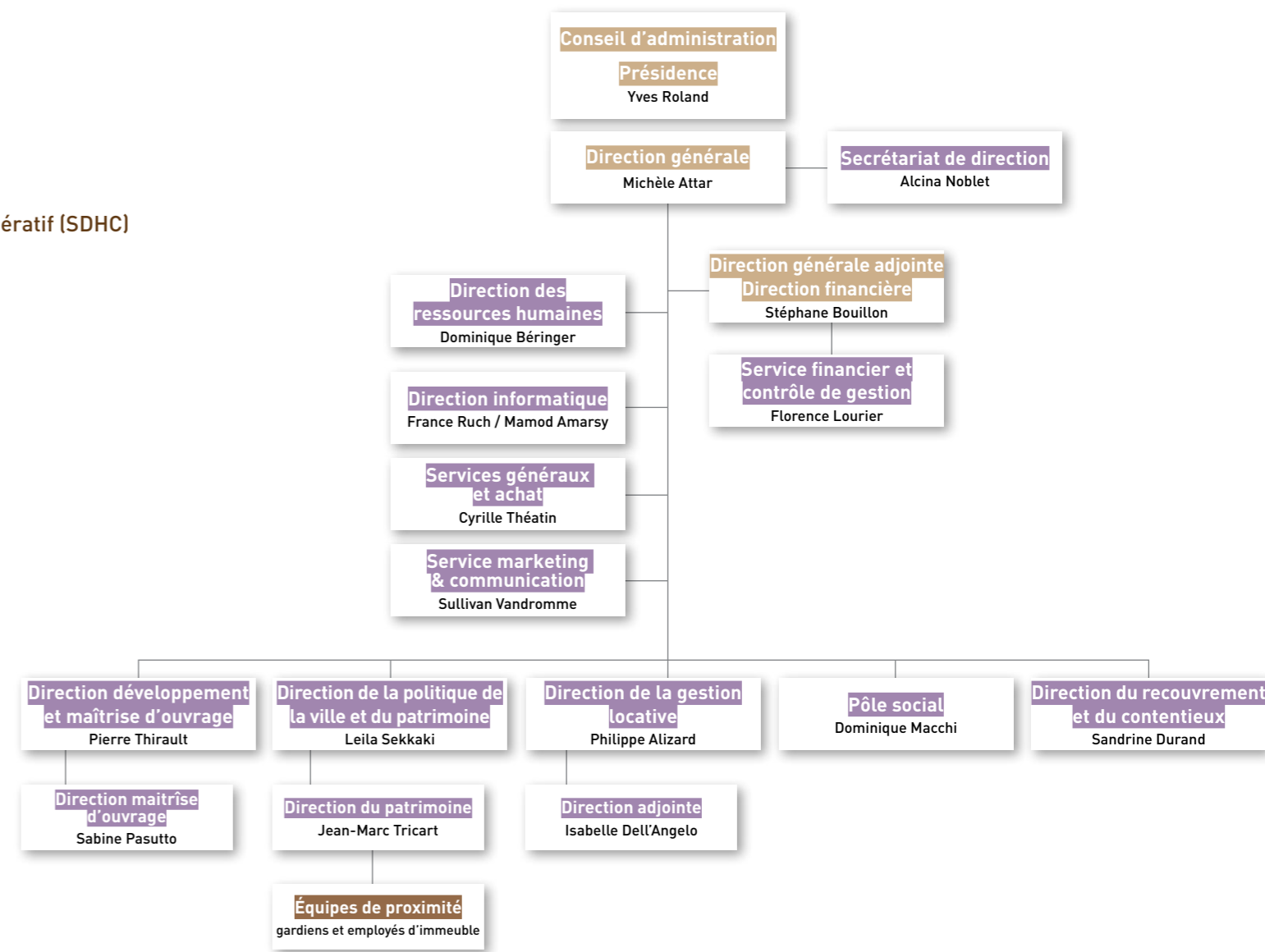
Communauté d'Agglomération des Hauts de Bièvre

Marie-Estelle Costaz

Représentants des locataires

Louis Raymond (CLCV)
Jean-Pierre Verzeni (CNL)
Suzanne Bernard (CGL)

ORGANIGRAMME TOIT ET JOIE



SOMMAIRE

Editorial 3

UN ENGAGEMENT PATRIMONIAL 4

Le développement de l'offre 6

La réhabilitation et la maintenance du patrimoine 12

UNE MISSION LOCATIVE ET SOCIALE 16

L'attribution des logements 18

Le périmètre social 22

La prévention des impayés 24

UNE DYNAMIQUE ORGANISATIONNELLE 26

L'action de proximité 28

En faveur des collaborateurs 30

En faveur des locataires 32

LES CHIFFRES 34



2012 est une année importante en termes de production et de projets engagés.

Notre objectif a été de maintenir un niveau important de production pour répondre aux demandes de logements de nos concitoyens. Mais répondre à cette demande exige un haut niveau de qualité tant la demande, qui reste forte, est désormais sélective.

Jamais les refus d'attribution n'auront été aussi importants pour des raisons souvent multiples qui restent à approfondir.

Les locataires ont un niveau d'exigence qui ne cesse de croître tant en termes de qualité intrinsèque des logements que de qualité de gestion et de transparence en matière de refacturation de charges. Cette demande qui s'adresse à nous nous rend à la fois plus forts, plus rigoureux et plus précis.

Notre modèle de gestion qui repose sur une gestion de proximité confiée à des gardiens formés a fait ses preuves et se révèle économiquement viable. Il a toutefois des limites, les locataires ne pouvant seuls supporter les charges exigées sur certains sites où le renforcement des équipes est nécessaire. A cet égard une réflexion sur les moyens à déployer dans les quartiers sensibles hors zones de rénovation urbaine est nécessaire.

Mais la qualité de gestion et d'accompagnement des locataires que nous proposons implique aussi de revoir les droits et devoirs de chacun.

Dans le programme «un chez soi d'abord», qui s'adresse à des personnes en situation d'extrême précarité, ces droits et devoirs sont fort bien exprimés.

Le «mieux vivre ensemble» que nous initions sur nos résidences est une des formes de réponse à cette aspiration aujourd'hui fortement ressentie. La signature du règlement intérieur par les locataires en sera demain une autre.

Nos objectifs de production se heurtent également à un besoin de financement important et à une ressource en fonds propres qui n'est pas inépuisable. Force est de constater que nous devons désormais renoncer à des opérations qui auraient pu, il y en a encore deux à trois ans s'équilibrer. Les financements auxquels nous sommes éligibles sont très mouvants et les règles en Ile-de-France

souffrent d'une très grande instabilité. A l'heure où nous achevons ce rapport nous ne connaissons pas encore pour l'année 2013 les financements d'Etat, des collectivités locales et du 1 % auxquels nous serons éligibles en 2013.

Nous tentons depuis plusieurs années de limiter l'injection de fonds propres dans les opérations, mais cet exercice est parfois périlleux tant la concurrence est vive.

La crise et les opérations qui sont orientées vers le logement social progressant, notre politique consiste à renoncer à certaines opérations qui hypothéqueraient trop nos ressources. Mais la construction n'est pas seule à nécessiter des fonds propres. La réhabilitation lourde est également consommatrice. La mise à niveau qualitative de notre patrimoine est un investissement d'avenir qui permet de maintenir une offre de qualité et d'éviter une obsolescence qui nous pénaliserait forcément à court ou moyen terme.

A cet égard une réflexion sur les moyens dont dispose Toit et Joie a d'ores et déjà été initiée par le conseil d'administration.

L'adhésion à Habitat Réuni nous a par ailleurs permis de mutualiser des moyens et d'en expérimenter de nouveaux. Ce groupement devrait également nous permettre de travailler à des outils de gestion communs performants.

En conclusion, nous poursuivons l'effort de notre société sur la qualité des logements des locataires en place, sur le rythme de production pour offrir des logements à de nouveaux locataires, sur la proximité du service en matière de gestion et d'accompagnement des personnes en situation difficile.

Nous maintiendrons cet effort, qui correspond au cœur de la mission de notre société au sein du Groupe La Poste, dans la mesure des moyens qui nous sont donnés.

Yves Roland
Président de Toit et Joie

UN ENGAGEMENT PATRIMONIAL

Les besoins en logements d'Île-de-France et la nécessité de participer à l'effort de construction ont conduit Toit et Joie à développer considérablement son parc. Au titre de l'exercice 2012, Toit et Joie a livré 398 logements pour un montant d'investissement de plus de 66 millions d'euros.

L'amélioration du patrimoine existant de Toit et Joie est une préoccupation constante matérialisée par l'engagement d'importants travaux. Si l'on considère les actions réalisées en 2012, en cours ou à l'étude, c'est un peu plus de 3 000 logements qui sont concernés par une opération visant une intervention d'amélioration (travaux énergétiques, rénovation, résidentialisation, réfection de loges ou ravalement).

398 Logements livrés

9,3 millions d'euros investis dans la maintenance du parc



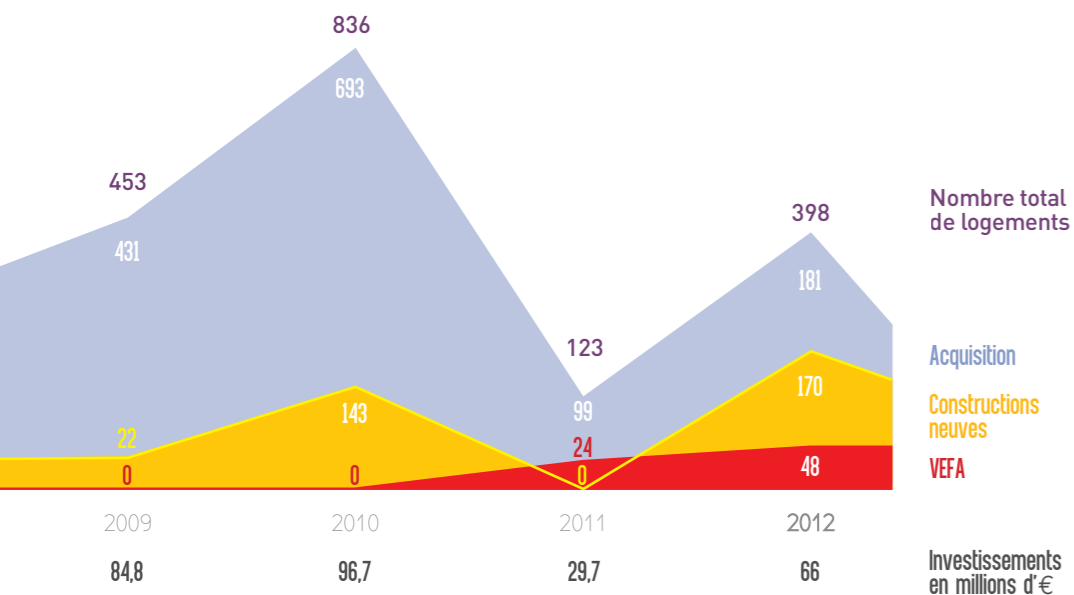
Projet d'amélioration à Fresnes (94)

LE RYTHME DE DÉVELOPPEMENT

Après une année « creuse » en 2011, le rythme de production s'est de nouveau accéléré pour tendre vers les résultats des années 2009 et 2010. La production par l'intermédiaire de VEFA (Vente en État Futur d'Achèvement) s'est largement développée. Cette tendance devrait se confirmer en 2013.

L'acquisition de patrimoine auprès de Poste Immo, la filiale immobilière de la Poste, se poursuit et permet de conventionner de nouveaux logements en les réhabilitant et en permettant aux locataires en place de conserver leur logement tout en bénéficiant d'un bail Hlm et de l'éligibilité à l'APL. L'acquisition de patrimoine à d'autres permet d'accroître l'offre de Toit et Joie et de mieux répondre aux demandes exprimées sur des secteurs privilégiés.

Dans la mesure du possible, les acquisitions de patrimoine conventionné à d'autres bailleurs se font sans mobilisation de fonds propres ce qui permet de ne pas obérer les capacités d'investissement de Toit et Joie.



LE FINANCEMENT DU LOGEMENT SOCIAL

Le recul du marché de l'immobilier est actuellement un facteur favorable pour le logement social dit contracyclique. Il nous permet de constater - de façon beaucoup plus modeste qu'en province - une amorce de tassement des coûts de construction.

En revanche, force est de constater qu'en l'Île-de-France, cette mesure a un impact relativement faible compte tenu du désengagement croissant de l'ensemble des financeurs.

Cette baisse extrêmement sensible des conditions de financement rend difficile le montage d'opérations qui, deux ans auparavant, étaient financées sans difficulté.

L'étude précise réalisée par Toit et Joie sur la période 2009-2013 révèle que le montant des subventions est en baisse (à l'exception de celles de la ville de Paris et la région Île-de-France), dans une fourchette de l'ordre de 10 à 15 % selon les territoires.



La diversification de l'offre

La politique sociale affirmée de Toit et Joie conduit le bailleur à diversifier son offre de logement et à multiplier les « produits spécifiques » répondant à l'aggravation de la précarité. En 2012, deux centres d'hébergement ont été mis en service dans le 12^{ème} arrondissement de Paris et à Créteil (94).

L'immeuble situé rue Raguinot, à proximité de la gare de Lyon, a été racheté par Toit et Joie en octobre 2012 à un propriétaire privé. Il a été transformé en centre d'hébergement d'urgence qui accueille des personnes à la rue. Les 32 studios sont gérés, dans le cadre d'une convention de gestion, par l'association Aurore avec qui Toit et Joie s'est déjà engagée dans le projet « Un chez soi d'abord » (cf. mission locative).

À Créteil, un immeuble a été proposé par Poste Immo, dans le cadre du plan hivernal, à l'État. Une convention a été signée par la DRIHL*, par Poste Immo et par Toit et Joie, futur acquéreur de l'immeuble. Le bâtiment qui a bénéficié de travaux de réfection abrite désormais un centre d'hébergement géré par Emmaüs. Il a été mis en service le 15 décembre 2012. A l'été 2013, des travaux débiteront permettant la transformation de l'immeuble en résidence étudiants.

* Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement.





Ecouen [95]

LA RÉSIDENCE MARÉCHAL LECLERC À ECOUEN (95)

13 logements répartis sur 3 villas distinctes ont été construits en 2012 sur **l'ancien site d'une caserne de gendarmerie**.

L'implantation des bâtiments et leurs volumétries permettent une intégration en douceur dans le tissu urbain environnant et évite le monolithisme d'un bâtiment linéaire, unique et dense.

Ces trois villas de type « intermédiaire » [entre le collectif et l'individuel] sont constituées d'un ou deux logements à rez-de-chaussée, avec une terrasse privative, surmontées de deux duplex desservis au premier étage par un escalier extérieur, véritables maisonnettes avec une grande terrasse.

L'opération bénéficie des labels Qualitel H&E et THPE.

LA RÉSIDENCE DU BOIS GUILLAUME À NOISY-LE-SEC (93)

En 2012, Toit et Joie a mis en service une deuxième résidence dans la ville de Noisy-le-Sec, en Seine-Saint-Denis. Elle est composée de 41 logements collectifs et 2 maisons individuelles.

Située dans la ZAC des Guillumes, **à 600 mètres d'un centre de colis postal et à 5 kilomètres du pôle économique de Rosny-sous-Bois**, cette opération a obtenu les labels Qualitel H&E et THPE.



Noisy-le-Sec [93]



Mennecey [91]

LA RÉSIDENCE DU BEL AIR À MENNECEY (91)

Presque 3 ans après la mise en service de ses premières **maisons individuelles**, Toit et Joie a de nouveau livré 5 maisons à Mennecey, dans l'Essonne.

Le confort des locataires et les économies d'énergie ont été au centre des préoccupations de Toit et Joie. Les maisons toutes de type 5 et respectueuses de l'environnement, insérées dans le centre ancien, ont été construites de manière performante en ce qui concerne l'acoustique et la thermique. Elles sont également équipées de panneaux solaires qui permettent la production d'eau chaude sanitaire.

Leur faible consommation en énergie leur a valu le titre de **Bâtiment Basse Consommation (BBC effinergie)**. Par ailleurs, l'attention particulière portée à la qualité des prestations intérieures et extérieures a valu à l'opération le label Qualitel.

LA RÉSIDENCE DES FRANCS TIREURS À LA COURNEUVE (93)

En septembre 2012, les équipes de Toit et Joie ont eu le plaisir d'accueillir 56 familles qui emménageaient dans leur nouveau logement à La Courneuve, en Seine Saint-Denis.

Il s'agit de la troisième réalisation de Toit et Joie sur la ville de La Courneuve puisque Toit et Joie y a déjà construit une résidence familiale et une résidence étudiants. Cette nouvelle réalisation est composée de **56 logements répartis** sur deux îlots séparés par une voie.

L'opération bénéficie du label Bâtiment Basse Consommation (BBC), des certifications Qualitel et Habitat & Environnement, obtenus grâce à ses performances thermiques et à ses équipements de qualité.



La Courneuve [93]



Construction et rénovation à Argenteuil (95)

LA CRÉATION ET LA RÉNOVATION DE LOGEMENTS À ARGENTEUIL (95)

À Argenteuil, Toit et Joie gère une résidence qui était constituée de 129 logements, de locaux d'activité et commerciaux divers. Cet ensemble immobilier a bénéficié d'importants travaux d'amélioration et de transformation. Il abrite désormais 152 familles.

Réalisé en 1973 et réhabilité en 1994, l'ensemble comportait des équipements de La Poste au rez-de-chaussée (bureaux et centre de tri) et un foyer-logements à l'entresol. **Une rénovation avec transformation de cette surface de foyer a permis de créer 6 logements familiaux** qui ont été raccordés aux parties communes de l'immeuble et mis en habitation en février 2011.

La seconde tranche de l'opération a été livrée en 2012. Elle a consisté en la rénovation de 10 logements de l'ensemble immobilier existant et **la création d'un bâtiment neuf, sous forme de rotonde, de 17 logements** rattachés au pignon nord de la résidence.

ACQUISITION AUPRÈS DE POSTE IMMO

La collaboration entre Toit et Joie et la filiale immobilière du Groupe la Poste se poursuit. Elle s'est traduite en 2012 par l'acquisition, à La Garenne-Colombe (92), d'un petit immeuble de 28 logements. Au cours de l'année 2013, Toit et Joie procédera à leur réfection totale et à leur conventionnement.

Ce partenariat a permis également l'acquisition de 13 logements dans des résidences de Toit et Joie qui restaient historiquement la propriété de La Poste, car ils étaient destinés aux receveurs des bureaux de Poste.



Villejuif (94)

ACQUISITION À VILLEJUIF (94) AUPRÈS DU GROUPE SNI

Le 28 décembre 2012, Toit et Joie a acquis **un important bâtiment de 136 logements** au Groupe SNI sur la commune de Villejuif (94).

La résidence de Villejuif présentait donc 136 logements déjà conventionnés en logement social. L'immeuble du début des années 90 bénéficiera de travaux d'isolation en toiture ainsi qu'un travail de réaménagement des espaces extérieurs.

LA RÉSIDENCE PESARO À NANTERRE (92)

Toit et Joie et Logipostel, associées au sein du Groupe Poste Habitat, ont réalisé **en maîtrise d'ouvrage partagée une importante opération mixte** à Nanterre. L'ensemble immobilier complexe abrite 164 logements :

- 80 logements en locatif social gérés par Toit et Joie,
- 36 logements en accession «encadrée» commercialisés par la société coopérative Logipostel, membre de Poste Habitat,
- 48 logements en locatif social gérés par l'office de Nanterre.

L'immeuble, haut de 10 étages, est construit sur boîtes à ressorts, une technique parasismique qui évite de transmettre les vibrations du RER proche.

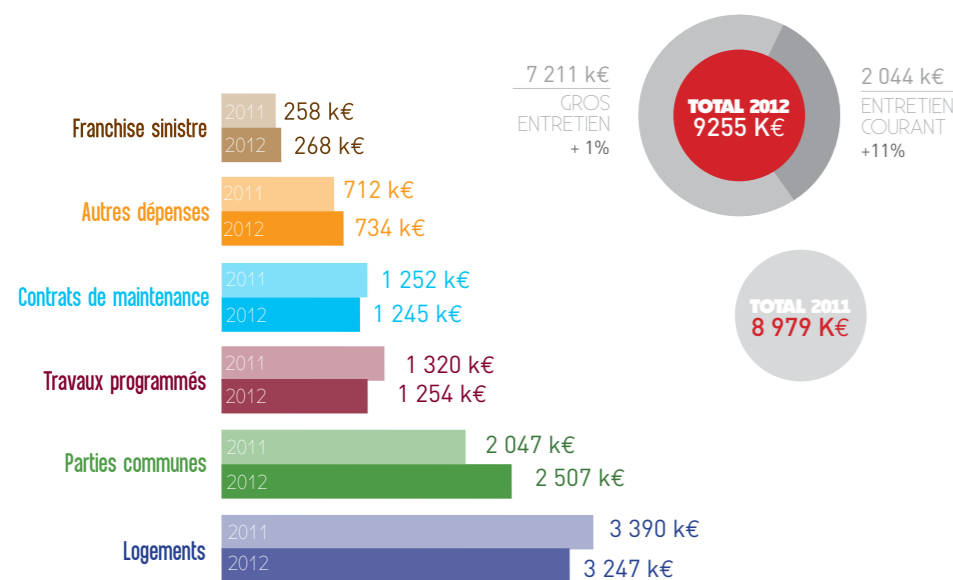


Nanterre (92)

Il présente une **grande originalité architecturale** avec sa façade en verre sérigraphiée. Le découpage volumétrique appuyé permet de fractionner le bâtiment et de casser l'effet de masse.

En dépit de difficultés techniques importantes (proximité de la ligne souterraine du RER), Toit et Joie et ses partenaires, Logipostel et l'Office de Nanterre, ont réussi à monter une nouvelle opération de logements sociaux de grande qualité et à coût maîtrisé, destinée aux demandeurs de logement du département des Hauts-de-Seine, de la ville de Nanterre et aux salariés de La Poste.

LE BUDGET DE MAINTENANCE



Toit et Joie maintient un effort continu visant à l'amélioration de la qualité technique de ses résidences et poursuit son action en faveur de l'attractivité de son parc. Les dépenses relatives à la maintenance du patrimoine s'élèvent globalement à 9 255 K€ en 2012. Elles sont en augmentation de 3 % par rapport à l'exercice 2011.

Cette hausse s'explique essentiellement par **une augmentation significative du poste entretien des parties communes (+22,47 %)**.

Augmentation de **23%** du budget travaux en parties communes

LA RÉACTIVITÉ FACE AUX DÉGRADATIONS

En 2012, Toit et Joie a porté une attention particulière à la **réactivité de ses équipes face aux dégradations constatées**. C'est pourquoi les travaux commandés directement par les équipes logées sur les sites ont augmenté de 30 % pour un montant annuel de 520 K€.

Cette organisation est le résultat d'un important travail de sensibilisation du personnel de proximité et des contrôles effectués par leurs gestionnaires techniques de patrimoine. Ces **commandes de travaux dans les parties communes sont passées directement par les gardiens** auprès des prestataires pour des montants inférieurs à 450 €. L'objectif est de résoudre dans les plus brefs délais des problèmes liés à la sécurité des biens et des personnes.

Cette part financière non négligeable correspond en grande partie à des interventions de remise en état d'équipements dégradés par des actes malveillants ou de vandalisme non pris en charge par notre assureur compte tenu du montant de la franchise.

LES TRAVAUX À LA RELOCATION

Toit et Joie poursuit sa politique **volontariste de remise en état des logements**, notamment à l'occasion de leur relocation. Le patrimoine de Toit et Joie est en partie ancien et il convient de remettre aux nouveaux entrants des **logements en parfait état d'habitabilité**.

Le poste de dépense enregistre une légère baisse, mais les départs ont été plus nombreux en 2012 que l'année précédente. Aussi, le montant moyen **de travaux de réfection des logements à la relocation** augmente de 6,2% pour atteindre **3579€ par logement**. En 2012, les postes de dépenses les plus importants ont été la peinture et la plomberie en hausse de 22%.

3579€

de travaux par logement à la relocation





Paris (11^{ème})

LES SITES PRIORITAIRES

Entre 2010 et 2011, **9 sites en retard de maintenance technique** et dont les coûts d'entretien étaient très importants ont fait l'objet d'une étude de requalification. Ces résidences **bénéficient maintenant de travaux d'investissements très lourds** visant leur remise à niveau.

En 2012, **une première opération a pu être livrée** dans ce cadre. **La résidence du Rouailler à Clichy-sous-Bois** a été construite en 1967. Les travaux d'ampleur qui ont débuté en 2010, concernaient : le ravalement et l'isolation thermique, la résidentialisation et l'aménagement des espaces extérieurs, la réhabilitation des parties communes et la création d'un nouveau hall, et la réfection des pièces humides des logements. Il conviendra de rester attentif pour que les investissements - à hauteur de 5 millions d'euros - soient pérennisés par une présence et un entretien soutenus.

9 sites prioritaires



Clichy-sous-Bois (93)

LES INTERVENTIONS SUR LA PRODUCTION ÉNERGÉTIQUE

Les interventions sur la production énergétique sont multiformes et reflètent la volonté de Toit et Joie **d'agir pour la maîtrise des charges des locataires et pour la réduction de l'impact énergétique de son patrimoine.**

Le chauffage et la production d'eau chaude, compte-tenu des dernières évolutions du coût de l'énergie, représentent une part prépondérante de la quittance « charges » des locataires.

La politique de maintenance des installations thermiques de Toit et Joie s'oriente significativement vers des réinvestissements lourds permettant aux locataires de bénéficier des dernières technologies participant à l'amélioration environnementale (solaire, basse consommation, et accompagnement d'isolation thermique), et ainsi d'une diminution des charges. Malheureusement, l'augmentation du coût de l'énergie atténue largement cet objectif.

Par ailleurs, les nouvelles mesures permettant le dégrèvement de la TFPB (la taxe foncière sur les propriétés bâties) à hauteur de 25 % des travaux éligibles offrent un financement complémentaire important.

Lorsqu'il s'agit de travaux ne présentant pas un caractère d'urgence et ne relevant pas des obligations d'entretien du bailleur, un accord collectif est souvent proposé aux locataires, qui participent alors au financement du projet d'économies d'énergie avec l'ajout d'une ligne participative sur leur quittance. Le montant est bien entendu calculé dans la limite des économies réalisées.

Des chantiers éducatifs dans la durée

Au cours de l'automne dernier, Toit et Joie, avec le concours de l'association Arrimages, a mis en œuvre **2 chantiers éducatifs sur son patrimoine à Clichy-sous-Bois et à Sevran**. Cette expérience qui permet de remobiliser des jeunes en rupture avec l'école et/ou leurs familles a connu un franc succès.

Âgés de 17 à 25 ans, 12 jeunes dont 4 locataires de Toit et Joie ont bénéficié de ce dispositif. Par l'intermédiaire de Toit et Joie, l'association a rencontré les jeunes intéressés par le chantier. Ils ont établi ensemble un bilan et les démarches nécessaires au développement d'un projet personnalisé notamment par la recherche de formations, l'ouverture d'un compte bancaire, l'inscription au permis de conduire, la réalisation d'un bilan de santé et l'inscription auprès de la mission locale.

D'une durée d'une ou deux semaines, **les chantiers sont encadrés par un animateur de l'association Arrimages et un professionnel du bâtiment**. Il s'agit de travaux de second œuvre (peinture et maintenance des espaces verts) qui, sur les sites de Clichy-sous-Bois et Sevran, ont été parfaitement réalisés. À l'issue des chantiers, les participants sont rémunérés par Toit et Joie et continuent d'être accompagnés sur le long terme par Arrimages.

Pour Toit et Joie, ce type de projet contribue à **l'amélioration du cadre de vie des résidences et répond parfaitement à sa volonté de construire une politique sociale forte**. Dans le cadre d'une convention, Toit et Joie s'est engagée avec l'association à **reconduire ce type de chantier** sur son patrimoine, et ce, tout au long de l'année.



UNE MISSION LOCATIVE ET SOCIALE

Plus que jamais, Toit et Joie construit sa mission de bailleur social autour de la nécessité du « bien vivre ensemble » dans ses résidences. Cette volonté requiert une attention toute particulière dans l'équilibre de peuplement et un accompagnement soutenu des locataires, notamment des familles fragilisées.

C'est pourquoi Toit et Joie, dans un contexte économique difficile pour les populations d'Île-de-France et une précarité grandissante, s'est dotée d'un pôle d'expertise dans le domaine de l'accompagnement social des locataires en difficulté, quelle qu'en soit la nature. Cela recouvre des champs isolés ou croisés.

Par ailleurs, la société s'efforce de mettre en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour la prévention des impayés. Cependant, l'année 2012 n'a pas permis de contenir le montant des impayés qui a augmenté.

1279 familles ont emménagé dans un logement Toit et Joie



L'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION

Les commissions d'attribution sont présidées par un administrateur ou à défaut, par le directeur de la gestion locative ou son adjoint. Les administrateurs représentant les locataires participent aux débats de toutes les commissions.

Chaque logement libre, qu'il s'agisse d'une rotation ou d'une première mise en habitation, a été soumis à l'une des 81 commissions qui se sont tenues en 2012.

2 à 3 fois par mois, 3 commissions sont appelées à se prononcer sur les dossiers de candidature.

Dans le courant de l'année 2012, les commissions d'attribution ont examiné **1 807 dossiers de candidature, soit 20% de dossiers de plus** qu'en 2011 et **1 279 attributions**. Cette hausse s'explique par :

- l'obligation réglementaire d'examiner au moins 3 demandes pour un même logement à attribuer, sauf en cas d'insuffisance du nombre des candidats,
- le développement du patrimoine de Toit et Joie et donc des mises en service plus nombreuses,
- la volonté affichée de répondre aux demandes d'échange de logement qui engendrent de nouvelles attributions,
- les mouvements liés aux projets de réhabilitation des sites prioritaires ou suite à acquisition (échanges, demandes de mutation ou conventionnement de résidences...).



LES COMMISSIONS « AD'HOC »

Dans le cadre du **conventionnement des logements des résidences acquises**, il a été organisé 3 commissions de conventionnement dites : « commissions ad hoc ». Les membres de ces commissions - identiques à ceux des commissions d'attribution classiques - **veillent à l'engagement de maintien des occupants des logements et vérifient le calcul du loyer** conformément aux conditions inscrites dans la convention signée entre l'État et Toit et Joie. Les commissions qui se sont réunies dans ce contexte ont examiné les enquêtes sociales réalisées à Fontenay-aux-Roses, Poissy et Boulogne.

LE DROIT OPPOSABLE AU LOGEMENT (DALO)

La loi instituant le droit au logement opposable dispose que :

« *Le droit à un logement décent et indépendant (---) est garanti par l'État à toute personne qui, résidant sur le territoire français de façon régulière (---), n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir* ». « *Ce droit s'exerce par un recours amiable puis, le cas échéant, par un recours contentieux* ».

L'obligation de reloger les ménages labellisés « Droit Opposable au Logement » (DALO) **pèse essentiellement sur le contingent prioritaire du préfet** dont la reconquête de ses droits a pour principal objectif de permettre à l'État de loger ces demandeurs et d'éviter ainsi des contentieux avec astreinte. Nous constatons que l'ensemble du contingent prioritaire (25%) est régulièrement affecté dans sa totalité à l'accueil de ces ménages.

En 2012, **141 dossiers labellisés DALO ont été examinés** par les commissions alors que 31 dossiers avaient été présentés en 2011. Certains dossiers sont simultanément validés « DALO » et « Accord Collectif ».

Sans stigmatiser les candidatures DALO ou accord collectif, **cette politique nous amène à réfléchir sur le thème du « mieux vivre ensemble »**. Cette réflexion porte notamment sur l'accueil du nouveau locataire et son adaptation à son logement et à son environnement. Des rencontres avec les locataires d'une résidence nouvellement livrée seront organisées pour faciliter les échanges entre les locataires et l'appropriation des lieux.



141 dossiers labellisés DALO

81 commissions d'attribution en 2012



LA REMISE EN SERVICE RAPIDE DES LOGEMENTS

L'impact financier de la vacance et la crise du logement sans précédent que nous traversons actuellement ont poussé Toit et Joie à **engager des discussions avec ses partenaires historiques et privilégiés** que sont La Poste et France Télécom, dans le but de **diminuer les délais de désignation des candidats** de 3 mois à 2 mois sur l'ensemble du parc.

La société enregistre en 2012 une baisse significative de la vacance sur son patrimoine. Entre 2011 et 2012, **le nombre de logements vacants en équivalents jours a diminué de 10%** passant d'une moyenne de 192 à 172 jours.

Ces bons résultats sont notamment liés à l'**application du plan d'amélioration validé dans le cadre de la démarche qualité** : développement des propositions d'aide aux travaux, réduction du nombre d'intervenants travaux, gestion et transmission électronique des données, réduction des temps de travaux et harmonisation des travaux.



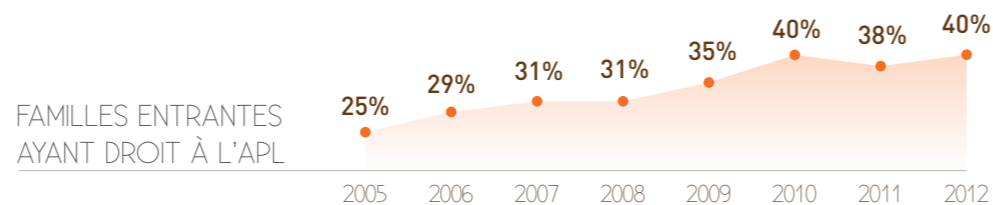
LA MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

Toit et Joie fait preuve d'une **volonté affirmée** en matière de **mutation interne**. Le nombre de mutations internes a doublé entre 2010 et 2012, pour atteindre 11 % des attributions. Elles permettent de :

- résoudre des situations de sous et sur occupation,
- trouver une meilleure adaptation du budget de la famille au logement (niveau de loyer et charges),
- procéder au rapprochement du lieu de travail.

Le service Logement de La Poste est un partenaire qui facilite grandement les échanges en travaillant en concertation avec Toit et Joie et les autres réservataires.

Par ailleurs, le taux de mobilité a subi une baisse en passant de 7,8% à 6,8 %. Il reste faible témoignant, s'il en était besoin, de la tension importante sur le marché locatif social.



11% des attributions en faveur des mutations internes
soit **140** demandes satisfaites

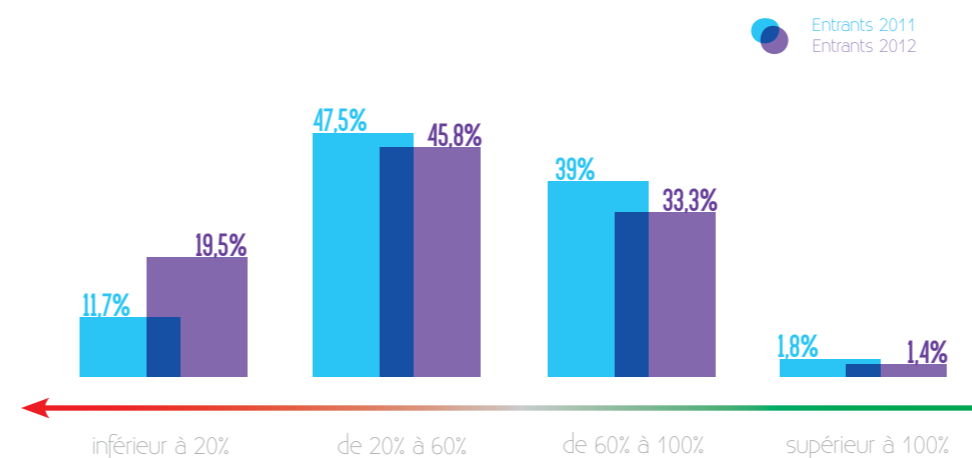
UN APPAUVRISSEMENT DES LOCATAIRES ENTRANTS

Les ménages dont les ressources sont inférieures à 60% du plafond réglementaire pour l'accès au logement locatif social sont considérés comme « démunis ». Sur le patrimoine de Toit et Joie, **65% des ménages entrants** en 2012 **disposent de ressources inférieures à 60%** des plafonds, alors qu'ils étaient 59% en 2011. On note également une part en forte augmentation des ménages dont les ressources sont inférieures à 20 % des plafonds.

De la même manière, **le nombre de familles entrantes ayant droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ne cesse d'augmenter pour atteindre 40%** en 2012.

Outre notre vocation à accueillir au sein du logement social des ménages dont les ressources sont faibles, ces phénomènes s'expliquent également par un **durcissement du contexte économique et des ressources financières des locataires qui s'appauvrissent**.

L'ANALYSE DES RESSOURCES EN FONCTION DES PLAFONDS RÉGLEMENTAIRES



Toit et Joie met en œuvre, par l'intermédiaire de son pôle social, un **accompagnement social spécifique à la mobilité**. **23 ménages ont ainsi bénéficié de cet accompagnement** afin d'établir leur projet de mutation (motif, zone géographique, budget), et de leur dispenser une aide dans les démarches administratives (dépôt de garantie, assurance) et logistiques (travaux éventuels, déménagement). Cet accompagnement est assuré par des professionnels dédiés à la mobilité et au champ social.



LE PÔLE SOCIAL ET SON CHAMP D'ACTION

En créant en 2011 un **pôle social**, Toit et Joie s'est saisi pleinement de sa mission d'intérêt général et de l'aspect social qui lui est nécessairement associé. L'année **2012 a été une année de plein exercice** pour le pôle. Elle a permis d'appréhender plus globalement l'ensemble des missions qui lui incombent sans se substituer aux services de droit commun.



LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉS

- Addictions, pathologies psychiatriques
- Fragilités familiales
- Hygiène de vie



LE RÉSEAU DE PARTENAIRES

- animation du réseau associatif d'action sociale
- représentativité auprès des partenaires locaux



LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN

- accompagnement des projets de réhabilitation en milieu occupé
- amélioration du cadre de vie
- coordination acteurs locaux



L'HABITAT SPÉCIFIQUE

- conseil auprès de la maîtrise d'ouvrage
- choix dans les partenaires gestionnaires



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'**accompagnement social des locataires** est le cœur de l'action du pôle social. 142 locataires ont été suivis en 2012. L'objectif visé est de favoriser le maintien dans le logement des locataires en difficulté. L'étendue géographique du territoire couvert par le pôle social étant très vaste, le travail **en concertation avec les services de droit commun** s'avère indispensable, car de nombreux locataires signalés sont en dehors de tous circuits sociaux.

Les suivis ponctuels correspondent à des accompagnements auprès de personnes relativement autonomes, mais qui ont besoin d'être stimulées et soutenues temporairement.

Le pôle social a dû faire face cependant à **des situations très lourdes dont le dénouement nécessite énormément de temps et d'énergie aux intervenants** : il s'agit précisément de locataires atteints du syndrome de Diogène, de pathologies psychiatriques avérées, de situation de grande précarité voire de marginalité.

77 nouvelles situations d'accompagnement

soit 142 suivis en file active au cours de l'année

Toit et Joie s'engage dans
« un chez soi d'abord »



« Un chez-soi d'abord » est un nouveau dispositif lancé à l'initiative de l'État et piloté par la DIHAL*. Il prévoit de **donner accès à un logement ordinaire, moyennant un accompagnement adapté, aux personnes à la rue, atteintes de troubles psychiques sévères**. Toit et Joie s'est engagé dans cette expérimentation avec l'association Aurore, coordinatrice sur Paris, en mettant à disposition 4 logements de son patrimoine parisien.

L'idée directrice du projet est de permettre à ces personnes d'habiter un logement, sans passer par toutes les étapes de l'hébergement d'urgence et des centres de stabilisation. C'est pourquoi Toit et Joie a mis, **sous forme de baux associatifs, 4 logements à disposition d'Aurore** qui a constitué une équipe médico-sociale pour accompagner les participants.

Toit et Joie s'engage ainsi dans un programme qui se démarque de toutes les solutions d'hébergement actuelles. Les institutions qui luttent contre l'exclusion attendent beaucoup de cette expérimentation.

* la délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal-logées

ÉTAT DES LIEUX DES IMPAYÉS

Dans un contexte économique difficile, Toit et Joie enregistre, sur l'exercice 2012, **une nouvelle augmentation du montant des impayés de loyers**. Ils représentent au 31 décembre 2012 un montant total de 11,3 millions d'€, soit une augmentation annuelle de 16,8 %.

Cependant, **le nombre de ménages en impayés est en recul de 10,5 %** pour une augmentation en montant de 13,7 %. Le montant moyen de l'impayé augmente donc de 27 % (de 1 797€ en 2011 à 2 013€ en 2012). Cette augmentation concerne principalement les impayés de moins de 3 mois avec un **accroissement significatif des « petites dettes »** représentant moins d'un mois de loyer. On note que le non-paiement d'un à deux mois de loyer permet à certains ménages de faire face, avec un crédit gratuit, à des dépenses imprévues (maladie, décès, chômage, accompagnement d'un proche).



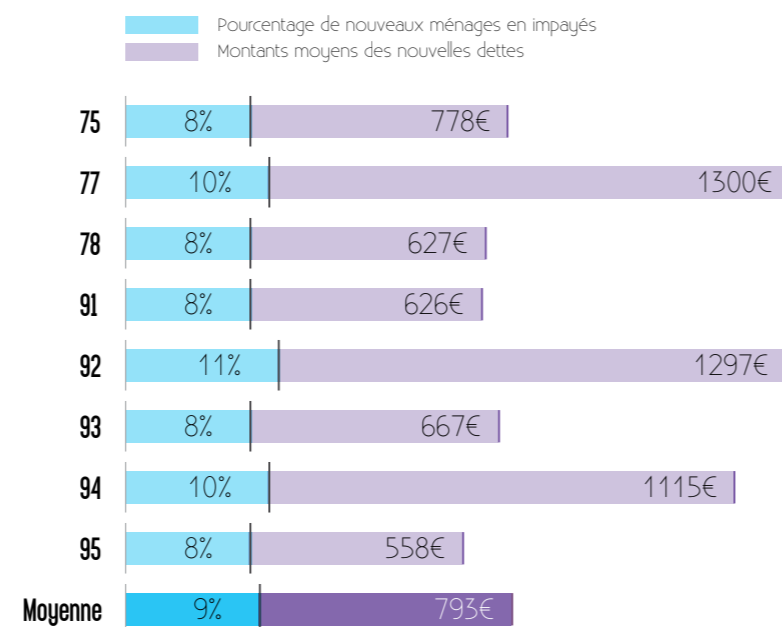
ECHÉANCIER D'APUREMENT DE LA DETTE

LES NOUVEAUX MÉNAGES EN IMPAYÉS

L'étude précise des impayés en 2012 montre que **1 575 familles** qui n'avaient, jusqu'alors, jamais connu de difficultés de paiement, **ont été pour la première fois en situation d'impayés** en 2012.

Parmi ces nouveaux ménages en impayés, Toit et Joie constate **une surreprésentation des familles avec enfants** (680 familles avec 2 enfants en moyenne sont concernées). **Il s'agit principalement de foyers monoparentaux** se situant dans la tranche d'âge 25-45 ans.

LA SENSIBILITÉ DES TERRITOIRES PAR DÉPARTEMENT



9% des locataires sont des nouveaux ménages en impayés de loyers

LA GESTION DES EXPULSIONS

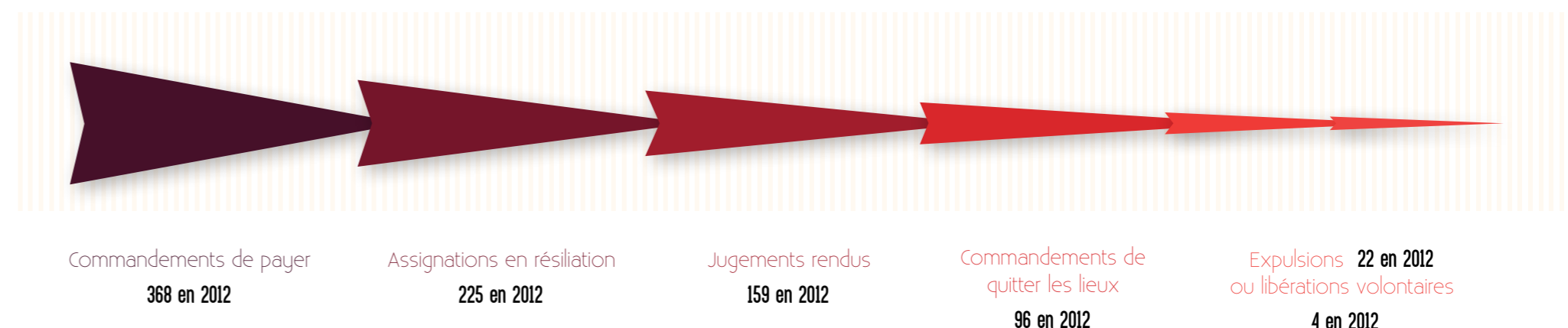
Lorsque la mise en œuvre de tous les moyens de recouvrement précontentieux n'a pas permis de trouver une solution, la société enclenche une procédure contentieuse, tout en veillant à conserver si la situation l'exige, un lien avec les services sociaux divers (ville, Poste...).

2012 est marquée par une **augmentation de 13,6 % des procédures contentieuses**. La tendance est particulièrement significative en ce qui concerne les actes de procédures conduisant à l'expulsion.

Chaque dossier pour lequel le concours de la force publique est accordé est systématiquement évoqué devant le comité de prévention des expulsions composé du directeur général, du directeur du service, des chargés de contentieux et du pôle social. **La notion de mauvaise foi joue un rôle majeur dans les décisions qui sont prises.**

Tout est tenté pour maintenir les familles dans les lieux. Une attention particulière est apportée lorsqu'il y a présence d'enfants mineurs. Certaines situations conduisent malheureusement Toit et Joie à mener l'expulsion à son terme : absence totale de paiement, arrangement non respecté, départ impromptu du locataire, sur-sis à expulsion déjà accordé, organisation d'insolvabilité du locataire, ...

UNE PROCÉDURE D'EXPULSION DURE EN MOYENNE 2 ANS



Dugny (93)

UNE DYNAMIQUE ORGANISATIONNELLE

L'amélioration de la qualité de service est pour Toit et Joie une priorité. Pour cela, Toit et Joie s'appuie sur des équipes de proximité compétentes et mobilisées qui font vivre les relations entre la société et ses locataires, dans des conditions optimales au mieux des intérêts de chacun.

Les trois dernières années ont été marquées par une progression de l'ensemble des effectifs afin de réduire les sources d'insatisfactions des locataires et d'accompagner le développement ambitieux de l'entreprise, tout en préservant un modèle de proximité auquel la société est attachée. Le coût de gestion au logement n'a cependant pas augmenté.

L'objectif de parfaire le service rendu nécessite pour Toit et Joie de faire progresser son organisation. Dans cette optique, l'année 2012 a vu la mise en place de deux projets relatifs aux seniors en entreprise et à l'égalité professionnelle Hommes Femmes.

309

salariés, dont

2/3

de personnel de proximité



Tremblay-en-France (93)

UN MODÈLE D'ORGANISATION PRÉSERVÉ

Les **gardiens ont un rôle incontournable** dans l'organisation de Toit et Joie, ils sont les représentants de la société sur le terrain et l'interlocuteur privilégié des locataires.

Toit et Joie emploie un gardien logé ou un employé d'immeuble pour 78 logements en moyenne. La société tient à cette **organisation tournée vers le terrain** dont elle souhaite préserver le modèle.

L'évolution des effectifs traduit une croissance maîtrisée (+ 3 % entre 2011 et 2012) tout en privilégiant l'accompagnement indispensable des évolutions d'organisation et de renouvellement et renforcement des équipes. La société maintient une **stabilité de la répartition structurelle des effectifs**, les collaborateurs du siège et le personnel de proximité ayant progressé dans les mêmes proportions.



1

gardien logé pour

78

logements

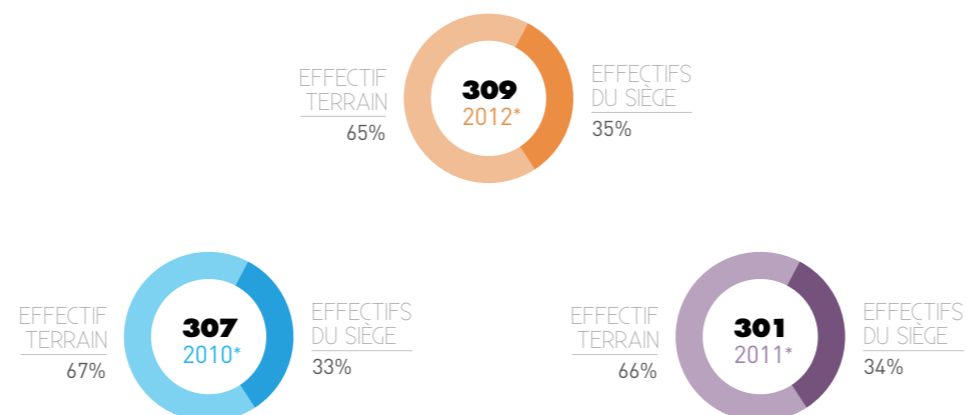
LES GARDIENS AU COEUR DE L'ORGANISATION

Le métier de gardien a bien changé dans le logement social. Il est devenu un **métier très diversifié** qui implique des compétences techniques, une capacité à la gestion administrative et surtout un excellent relationnel.

LE RECRUTEMENT

Le recrutement de ces collaborateurs représente donc un enjeu important. Sur les 10 gardiens et employés d'immeubles recrutés en 2012, 8 l'ont été par transformation de CDD en CDI. Ceci confirme à nouveau la volonté de Toit et Joie de **pérenniser les embauches de ses salariés et de détecter, lors des missions de remplacement, les gardiens et employés d'immeuble de demain** en favorisant leur intégration.

Par ailleurs, le recours systématique aux contrats à durée déterminée en remplacement des personnels de proximité absents pour congés, maladie ou accident du travail continue à susciter un volume important d'entrées et de sorties. En 2012, 650 contrats et avenants ont été réalisés. Les périodes de pointe se situant toujours au cours des mois de mai, juillet, août et décembre.



* Effectifs au 31 décembre de l'année

TOIT ET JOIE COPRODUIT UN FILM DIFFUSÉ SUR FRANCE 2

"Aux premières loges", le film documentaire réalisé par Frédéric Compain et coproduit par Toit et Joie, retrace le quotidien des gardiens d'immeuble HLM dans toute sa complexité. **Ce film a été tourné dans la société, sur son patrimoine, et met en scène ses collaborateurs.**

Loin du stéréotype du concierge et de la pipelette, c'est le rôle incontournable des gardiens sur les sites de Toit et Joie que le film décrit. Un rôle de médiateur social, de gestionnaire, mais aussi de propreté et d'entretien au quotidien. Un métier qui nécessite des compétences, une formation, mais aussi une certaine passion.

Une projection a été organisée le 24 avril 2012 à Paris afin que les collaborateurs puissent découvrir le film avant sa diffusion le 1er mai sur France 2 dans le cadre de l'émission "Infrarouge". Le documentaire a fait également l'objet d'une projection lors du congrès HLM 2012 à Rennes.

Le film a connu une **importante couverture médiatique** dans la presse nationale ou régionale (le Monde, le Figaro, Télérama, le nouvel Observateur, Le parisien, le Journal du Dimanche,...) et dans des supports de presse spécialisée (le Courrier du logement, Actualités Habitat,...). Le film participe largement au développement de la notoriété de Toit et Joie. Il contribue également à **l'image d'un bailleur engagé** et prêt à se mobiliser pour les enjeux du logement social.



UNE PRODUCTION VIA DECOUVERTES - TOIT ET JOIE - FÉDÉRATION DES ESH

"Aux premières loges"

réalisé par Frédéric Compain

Ce film sera diffusé sur FRANCE 2 dans l'émission INFRAROUGE



UN ACCORD AUTOUR DE L'ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES

En 2012, l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a permis de réaffirmer la volonté de l'entreprise de **favoriser l'égalité des chances dès l'embauche et le principe de non-discrimination.**

En effet, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est **un élément de la responsabilité sociale de l'entreprise** qui vise en particulier à assurer un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Elle participe également de l'amélioration des conditions de travail et favorise la cohésion sociale et l'efficacité. La mixité professionnelle constitue une réelle richesse pour l'entreprise.

Le projet a, dans cette perspective, visé à améliorer la situation des femmes et des hommes dans l'ensemble des métiers de l'entreprise. La priorité a été accordée aux actions **visant l'égalité de traitement en matière de rémunération et de développement des parcours professionnels.**

Cette démarche s'inscrit dans la durée et les résultats seront mesurés chaque année au travers d'indicateurs spécifiques inscrits au rapport de la situation comparée entre les hommes et les femmes. Il est à noter que le bilan a démontré une situation professionnelle égalitaire tout à fait satisfaisante.



LE PLAN D'ACTION SENIOR

Au-delà de son inscription dans des dispositions réglementaires et législatives, le plan d'action senior a été conçu afin de favoriser le déroulement d'une activité professionnelle motivante, de renforcer l'esprit de coopération inter-génération et de **valoriser les collaborateurs seniors** en s'appuyant sur le transfert de compétences, la transmission des connaissances, des savoir-faire et des expertises.

Toit et Joie considère que **la mixité des âges est un élément de compétitivité de l'entreprise** et que l'allongement de la durée de la vie professionnelle doit permettre la poursuite du parcours professionnel de chaque collaborateur jusqu'à la fin de sa carrière. C'est pourquoi un certain nombre d'actions articulées autour des thèmes suivants ont ensuite été décidées :

- Le recrutement des salariés seniors
- L'évolution des carrières professionnelles
- L'amélioration des conditions de travail et la prévention des situations de pénibilité
- La transmission des savoirs et le développement du tutorat

Elles sont par ailleurs accompagnées d'indicateurs permettant de suivre et d'évaluer leur mise en œuvre.

LA FORMATION

Toit et Joie considère la formation professionnelle comme une chance pour chacun de **répondre aux évolutions et de développer ses compétences.** Toit et Joie y a consacré en 2012 près de 4% de sa masse salariale. **220 collaborateurs** ont bénéficié d'une formation, soit 80 % des effectifs.

80% des effectifs ont bénéficié d'une formation en 2012



Dugny (93)

LES CHOIX INFORMATIQUES

L'année 2012 a connu **des choix décisifs pour le service informatique.** Suite au désengagement de Toit et Joie du GIE IRIHS qui assurait la gestion de la plateforme informatique commune à Toit et Joie et RLF, Toit et Joie a **externalisé la plateforme informatique vers un hébergeur** pour diminuer les risques liés à une défaillance informatique et répondre aux besoins de développements à venir.

À cette occasion, Toit et Joie a pu procéder au recentrage de l'ensemble des ressources de l'équipe informatique sur le service aux utilisateurs. Dans cette optique, 2 projets ont été mis en œuvre en 2012, **la Gestion et la Lecture Automatique de Documents (GED-LAD)** des factures fournisseurs et un projet d'interfaçage de toutes les applications comptables.

LA GESTION LOCATIVE CERTIFIÉE ISO 9001

Le 29 juin 2012, l'organisme AFNOR a procédé à un audit d'extension qui fait suite à celui réalisé en décembre 2011. Toit et Joie a donc obtenu la **certification ISO 9001 sur l'ensemble de son activité de gestion locative**. Ce périmètre de certification couvre par exemple, les attributions, l'accueil et le départ des locataires, le processus de quittancement ou de recouvrement des impayés.



Désormais, chaque année, un contrôle de suivi sera effectué sous forme d'audit, et tous les 3 ans la certification est remise en question dans le cadre d'un renouvellement d'audit.

La démarche de Toit et Joie en matière de qualité doit conduire la société à certifier l'ensemble de ses activités. La prochaine activité concernée sera la maîtrise d'ouvrage.

Cette distinction témoigne de l'exigence de la société en matière de qualité et de **sa volonté de toujours améliorer le service rendu aux locataires** et à aux partenaires.

LES DÉLAIS D'INTERVENTION DANS LES LOGEMENTS

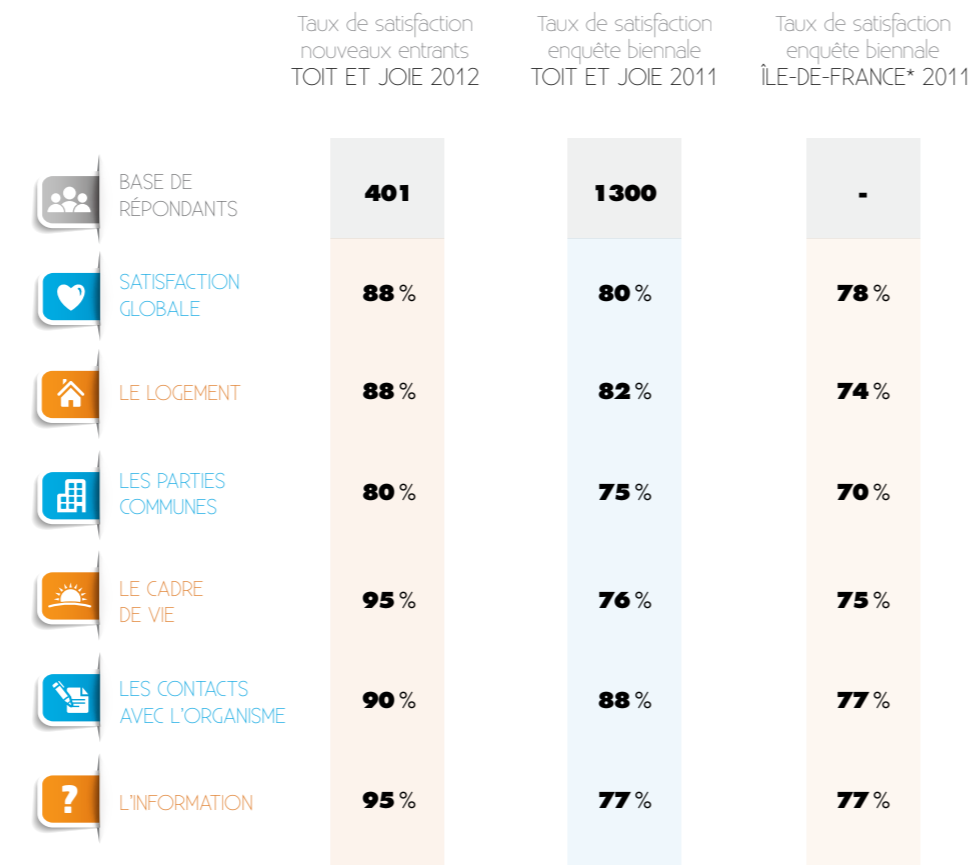
L'étude précise des résultats a révélé qu'un **effort particulier doit être fourni sur le délai d'intervention** qui fait suite aux demandes de travaux complémentaires après l'entrée dans les lieux. Ces demandes concernent 57 % des personnes interrogées et seuls 52 % d'entre eux en sont satisfaits.

C'est pourquoi, Toit et Joie a **réduit en 2012 le délai imparti aux entreprises intervenantes** pour la remise en état des logements avant la relocation. Une évaluation de ces entreprises a également été mise en place qui fait l'objet d'un bilan annuel d'évaluation.

SATISFACTION DES NOUVEAUX ENTRANTS

2 enquêtes sont réalisées pour mesurer la satisfaction des locataires : l'enquête biennale qui a été réalisée en 2011 et l'enquête auprès de l'ensemble des nouveaux locataires. Cette dernière est **systématiquement conduite dans les 2 mois qui suivent l'entrée dans les lieux des locataires**.

Sur l'exercice 2012, les 1 229 nouveaux locataires ont été interrogés. **Toit et Joie enregistre un taux de réponse satisfaisant de 33%**.



*Résultats régionaux consolidés par l'AORIF

Une équipe d'auditeurs internes

Afin de maintenir les méthodes de travail conformes à la norme ISO, une équipe d'auditeurs internes a été constituée en mai 2012. 3 collaborateurs composent cette équipe (la chargée de recrutement et de formation, le responsable du pôle social et le responsable marketing et communication). Ces collaborateurs ont bénéficié d'une **formation sur la norme ISO 9001 et à la conduite d'audit**.

L'audit interne est une activité de conseil réalisée par des collaborateurs de l'entreprise. Il a pour but de **s'assurer de la conformité des processus par rapport à la norme et aux objectifs** que la direction de Toit et Joie se fixe.



Menney (91)

LA VEILLE D'URGENCE

Dans le cadre du contrat signé avec Ileane (groupement de bailleurs sociaux) auprès du centre d'appel Véolia, Toit et Joie met à disposition de ses locataires un service d'appel d'urgence qui permet **d'assurer dans les meilleurs délais la sécurité des biens et des personnes** seulement en cas d'urgence et, dans les cas les plus graves, de faire intervenir un cadre d'astreinte formé à la gestion de crise.

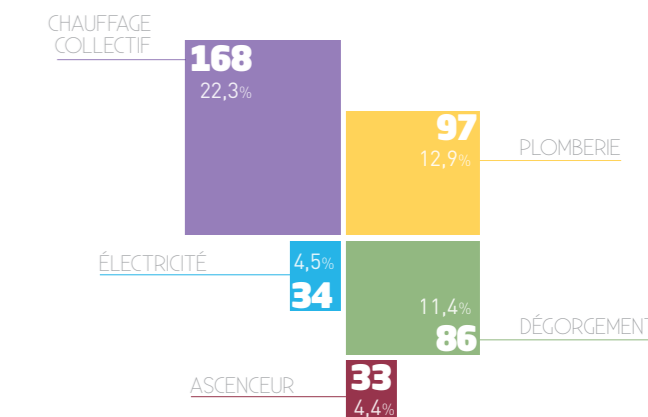
Un numéro d'appel est ainsi à la disposition des locataires **toutes les nuits de 18h00 à 8h00 et 24h/24 les week-ends et jours fériés**.

2 543 appels d'urgences gérés

Sur appel d'un locataire, le centre d'appel vérifie le bien-fondé de la demande et fait intervenir, si besoin, l'entreprise d'astreinte en fonction d'une grille de priorité. Les interventions, dans le cadre de ce dispositif, ne concernent que les équipements collectifs, et ce, lorsque le caractère d'urgence est avéré.

Du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2012, **750 dossiers** ont été enregistrés pour le compte de Toit et Joie pour **2 453 appels** (un dossier pouvant engendrer plusieurs appels).

750 INTERVENTIONS



LES CHIFFRES

En 2012, le résultat hors exceptionnel est en légère augmentation par rapport à 2011 (5 885 K€ contre 5 835 K€).

L'ensemble des coûts de gestion (frais généraux, masse salariale chargée, assurances patrimoine, impôts et taxes hors taxe foncière) déduction faite des refacturations aux filiales et de la contribution de la maîtrise d'ouvrage (conduite d'opération) augmente seulement de 1,64% entre 2011 et 2012.

Par ailleurs, le coût global de la maintenance a été stabilisé. Ces éléments ont fortement contribué au maintien d'un résultat produit exceptionnel 2012 proche de celui de 2011. Les autres variations significatives de charges (intérêts d'emprunt, amortissement) ont été absorbées par la croissance des loyers quittancés.

Concernant l'évolution de la structure bilanciale, l'objectif poursuivi consiste, comme les années précédentes, à optimiser les investissements en fonds propres sur les opérations. De plus, dans un contexte de raréfaction de la ressource (financements Etats et collectivité en baisse - transformation des subventions 1% en prêts), Toit et Joie doit encore mieux maîtriser les prix de revient et respecter les engagements de délais de réalisation et les dates de mises en service.

/// C'est à ce prix que la société pourra poursuivre un plan de développement ambitieux.



LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

LES CHARGES

	2011 en (K€)	2012 en (K€)	Variation 2011 - 2012
La maintenance du patrimoine	-8 979	-8 976	0%
Les impôts de taxe	-7 961	-8 536	7%
Les assurances	-520	-453	-13%
Les frais généraux	-5 130	-4 722	-8%
Les charges de personnel	-7 913	-8 594	9%
Les amortissements	-18 471	-19 294	4%
La provision pour créances douteuses	-1 195	-1 285	8%
Les autres provisions	-86	47	-155%
Les charges financières	-11 746	-13 140	12%
Le résultat exceptionnel	1 229	342	-72%
Les charges récupérables non récupérées	-410	-593	44%
Total des charges	62 412	65 545	5%

LES PRODUITS

Les loyers	61 771	64 595	5%
Les autres produits d'exploitation	1 215	1 652	36%
Les produits financiers	581	392	-33%
Les reprises de subvention	4 700	4 791	2%
Total des produits	69 497	71 772	3%

LE RESULTAT DE L'EXERCICE

Résultat de l'exercice	7 085	6 227	-12%
-------------------------------	--------------	--------------	-------------

LES ÉLÉMENTS BILANCIELS

L'ACTIF

	2011 en (K€)	2012 en (K€)
Immobilisations immobilières net	605 645	666 452
Immobilisations financières net	8 008	7 964
Créances	41 938	58 155
Trésorerie	12 980	23 093
Charges à payer	436	169
Charges constatées d'avance	334	167
Charges à répartir	6 458	5 265
Total	675 799	761 265

LE PASSIF

	2011 en (K€)	2012 en (K€)
Capitaux et réserves	85 151	92 236
Résultat	7 085	6 227
Subventions	139 949	157 194
Provisions	7 628	7 302
Dettes financières	412 218	476 115
Clients créditeurs	4 195	2 963
Dettes court terme	19 573	19 228
Produits constatés d'avance	0	0
Total	675 799	761 265



82, rue Blomet - 75731 PARIS Cedex 15
Tél : 01 40 43 59 00 / e-mail : esh@toitetjoie.com
www.toitetjoie.com

Un rapport détaillé est disponible sur simple demande

Rédaction Toit et joie : Communication
Crédit photos : Axel Heise - Antonin Compain - Jeremy Luisin -
Toit et Joie - PMCR - Benoît Jacquard
Illustrations : Fotolia
Conception-réalisation : Whisper Creative

Couverture : opération de réhabilitation à Clichy-sous-Bois (93)
4^{ème} de couverture : Construction neuve à La Courneuve (93)