

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

20  
20

Projets ■ Résultats ■ Bilan ■ Perspectives



## 2020, UNE ANNÉE DE MOBILISATION AU RYTHME DE LA CRISE SANITAIRE

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent. Le premier confinement nous a amené à organiser le télétravail pour la majeure partie de nos salariés, à l'exception du personnel de proximité. Trois Moulins Habitat est resté en action pour assumer pleinement sa mission de service public auprès de ses locataires. À ce titre, il est important de féliciter nos agents d'entretien et gardiens qui sont restés très présents sur les sites en dépit des nouvelles contraintes imposées par la situation.

Grâce à la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs, les indicateurs de performance de Trois Moulins Habitat sont restés stables, voire en légère amélioration, à l'exception des livraisons de programmes qui ont été très ralenties par l'arrêt des chantiers.

## CONTINUER DE DÉVELOPPER LE DIALOGUE AVEC LES TERRITOIRES

Au-delà de cette crise, nous restons tournés vers l'avenir, pour réinventer la ville, avec des solutions nouvelles, comme la surélévation de bâtiment ou la transformation de bureaux en logements.

Imaginer l'habitat de demain se fonde sur des partenariats pérennes avec les élus, pour concevoir des approches sur mesure et donc des solutions locatives ou en accession adaptées à chacun des territoires et à leurs habitants : familles, jeunes actifs, seniors et personnes fragiles (en situation de handicap ou personnes victimes de violence).

La satisfaction de nos clients (élus, locataires, propriétaires) est également au cœur du dialogue avec les collectivités. Elle s'appuie pleinement sur notre politique d'innovation et notre responsabilité sociale et environnementale.



## MAINTENIR LE CAP ET DÉVELOPPER LES PROJETS

Conscients que la réponse à la crise du logement passe par une production encore plus ambitieuse, nos efforts se portent activement sur la recherche d'opportunités foncières et nous serons en mesure de retrouver un rythme de livraisons conforme à nos objectifs, d'ici un an.

Notre objectif est de bâtir, avec et pour les collectivités, des projets qui répondent aux nouveaux besoins des habitants tout en poursuivant une démarche responsable et économe en foncier.

Si cette crise sanitaire a pu bouleverser notre quotidien, nous avons cependant conservé le cap sur nos projets transversaux avec le Groupe Polylogis, via le projet d'entreprise Vision 2022, axé sur cinq engagements majeurs : Performance, Client, RSE, Innovation et Digital.

Enfin nous finalisons une nouvelle coopération avec la SA d'HLM RLF à travers la création d'une société de coordination commune. Nous espérons que cette dernière sera également le support de progrès et de développements nouveaux pour notre société et pour le Groupe.

Beaucoup de défis passionnants nous motivent et nous continuerons à imaginer, ensemble, la ville de demain.

**Gilles Sambussy,**

Directeur Général de Trois Moulins Habitat

# 1 Présentation

Trois Moulins Habitat, principalement implantée en Seine-et-Marne et également en Occitanie, œuvre pour réaliser et gérer un habitat abordable et de qualité, destiné aux personnes aux ressources modestes, en partenariat avec les collectivités locales. Elle bénéficie aujourd'hui de la force d'un groupe de référence dans le logement social, le Groupe Polylogis.

En véritable partenaire de développement, elle accompagne et associe les élus à chaque étape de la réalisation des projets.

TMH élabore des projets innovants adaptés aux besoins des habitants en milieu urbain, semi-rural ou rural.

Afin d'assurer une politique dynamique de relation avec sa clientèle et d'entretien de son parc immobilier, TMH met en place une gestion de proximité renforcée à l'aide de structures décentralisées : 3 agences à Vaires-sur-Marne, Rubelles et Perpignan, et 7 antennes de gestion implantées au cœur de ses ensembles immobiliers.

## Notre implantation

Une présence sur...  
la Seine-et-Marne et l'Occitanie

144  
communes



au 31.12.2020

## Chiffres Clés 2



18 164

logements gérés dont

- 17 925 logements familiaux
- 239 logements spécifiques

429

logements  
vacants

61

logements  
livrés

17,07%

situés en QPV  
(quartiers  
prioritaires  
de la ville)



10,08 M€

pour l'amélioration  
du parc locatif

89 M€

de chiffre d'affaires total

211

logements  
en chantier



87,9 M€

de chiffre d'affaires  
issus des loyers



66 647 personnes  
logées  
dont 1 381 nouveaux  
clients

294  
collaboratrices  
et collaborateurs



# ③ Les faits marquants 2020

## janvier à mars



### > 14 février

Inauguration de 35 logements à Avon (77).

## juillet à septembre



### > Pendant l'été

Des ateliers peinture ont eu lieu à Noisiel (77) avec l'Association "La Paume de Terre". Ce fut notamment l'occasion de redonner vie aux bancs d'une résidence !

## avril à juin



En 2020, malgré la crise sanitaire, plusieurs ateliers ont pu être organisés sur le terrain. Les traditionnelles portes ouvertes du showroom ont eu lieu à raison d'une ouverture par mois (hors confinement) tout en respectant un protocole sanitaire très précis.

### > En mai

À la sortie du premier confinement, nous avons organisé une distribution de colis solidaires et culturels pour que les enfants et les adultes de la résidence puissent bénéficier de livres, de jeux et autres loisirs.

### > À partir du 10 juin

- réouverture du showroom de Noisiel en Seine-et-Marne (77) et des ateliers artistiques "Art & Récup".
- reprise de la tournée de "Jean le triporteur", en partenariat entre autre avec la ville de Noisiel (77), et orchestré par l'association "La Paume de Terre".

## octobre à décembre

### > Début octobre

En remplacement de la traditionnelle fête de l'orange, nous avons mis en place une exposition à l'air libre proposant un retour en images sur toutes les actions menées depuis 2016.



### > Fin octobre

Le quartier Champbenoist à Provins (77) fait peau neuve ! Fin de la réhabilitation du quartier.

# 4 Gouvernance & organisation



## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il s'est réuni 4 fois en 2020, les 20 avril, 23 juin, 22 octobre et 20 décembre.

**Les thèmes abordés :** ■ vie de la société (*renouvellement agrément HLM renouvellement du mandat des administrateurs, contrôle Ancols, plan de relance*) ■ finances (*arrêté des comptes et suivi budgétaire, adoption du Plan Stratégique à Moyen Terme, souscription d'emprunts, politique de loyers*) ■ patrimoine (*cession de terrains*) ■ développement locatif et accession (*opérations d'investissement*).

## LA PRÉSIDENTIE ET LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le Président du Conseil d'Administration est Daniel Biard. Le Directeur Général est Gilles Sambussy.



## LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES



La commission plénière est présidée par Michel Seguin ou Jean-Pierre Hazart, désignés par le Conseil d'Administration.

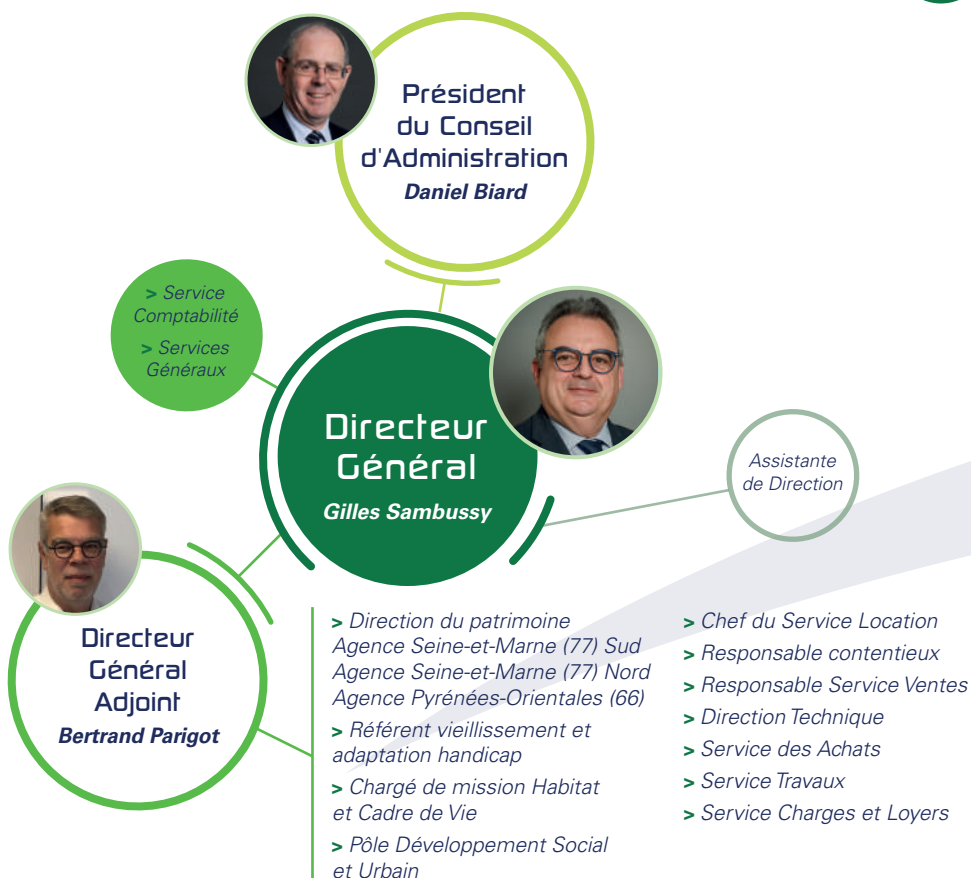
Cette commission est composée du Président, du Directeur Général, du Directeur du service concerné et du responsable du marché en charge du dossier (voix consultative). Elle statue pour attribuer les marchés en conformité avec la réglementation applicable aux marchés publics.

## 2 ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

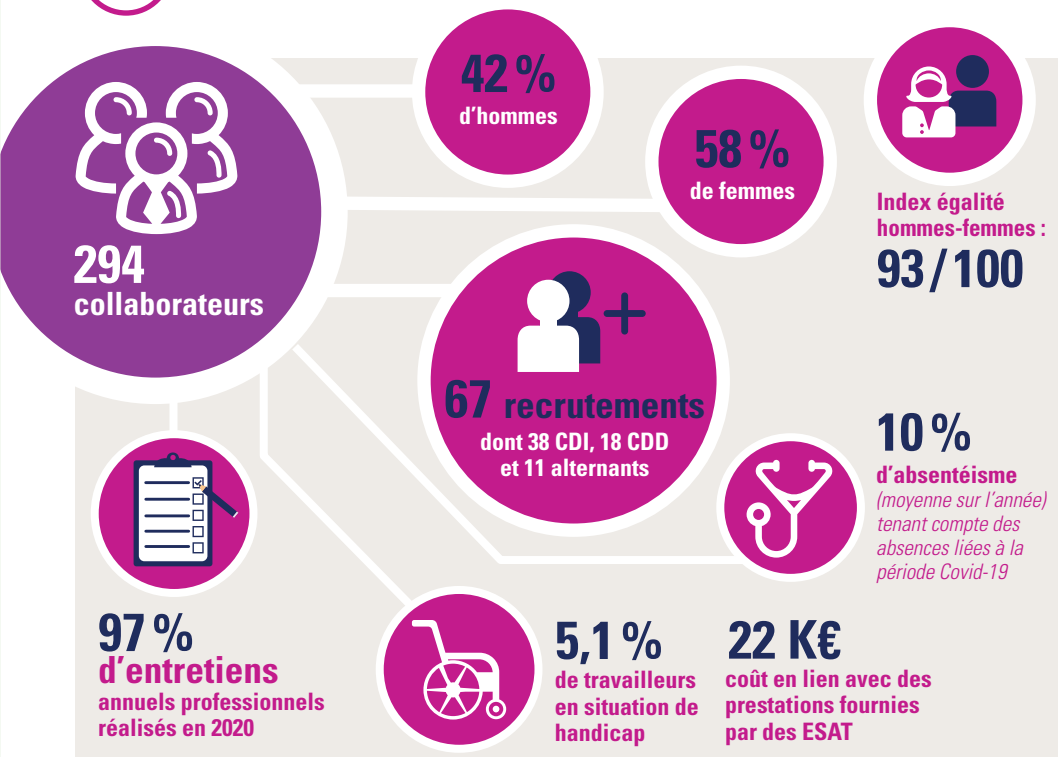


L'Assemblée générale Ordinaire s'est tenue le 30 juin pour statuer sur l'approbation des comptes annuels, la nomination et le renouvellement des mandats des Administrateurs.

# Organigramme 5



# 6 Les ressources humaines



## ACCORDS NAO - COVID-19

Les partenaires sociaux de TMH se sont associés aux autres syndicats pour **signer un accord NAO GROUPE prévoyant une augmentation générale de 0,9%** de la masse salariale.

Un accord **Groupe Covid-19** a également été signé dont les principales dispositions spécifiques :

- maintien intégral des salaires pour tous
- pose minimum d'une semaine de repos pendant le confinement
- report des congés payés 2019/2020 et RTT 2020 non pris

## SIRH

Un système d'informations RH interne a été mis en place depuis octobre 2020 :

**LUCCA**. Celui-ci centralise les informations RH et administratives pour l'ensemble des collaborateurs en termes de :

- gestion du personnel
- gestion des congés et absences
- gestion des entretiens et suivi des objectifs
- gestion des titres de transport

Des évolutions planifiées permettront la digitalisation de l'ensemble des processus RH autour du logiciel de paie et la gestion des formations notamment.

## ÉVOLUTION DE NOS OUTILS DE TRAVAIL

La Covid-19 nous a obligés à repenser notre façon de travailler. Lors du premier confinement, en l'espace d'une semaine, toute l'équipe du service informatique s'est mobilisée pour que l'ensemble du personnel puisse travailler à distance.

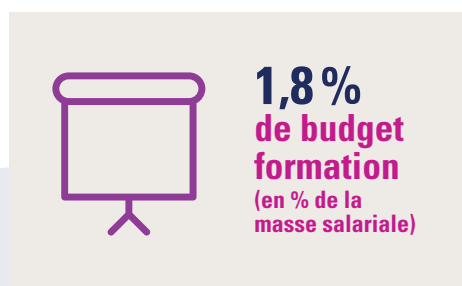
En 2020, TMH a souhaité amplifier et finaliser la dotation de PC portables à ses collaborateurs. 95 % des salariés administratifs sont maintenant dotés d'un équipement informatique léger. Les autres salariés ont possibilité de travailler à distance de manière sécurisée grâce au portail CITRIX.

## LA FORMATION

En 2020, TMH a construit son plan de formation en respectant 3 axes prioritaires :

- approfondissement des connaissances métiers et évolutions réglementaires
- prévention des risques professionnels
- poursuite des parcours managers et inscription des nouveaux responsables dans cette démarche apprenante

La situation sanitaire a amputé le réalisé des formations, avec l'utilisation seulement du tiers du budget octroyé.



# 7 La gestion de la clientèle

“ LA PROXIMITÉ COMME FER DE LANCE...”

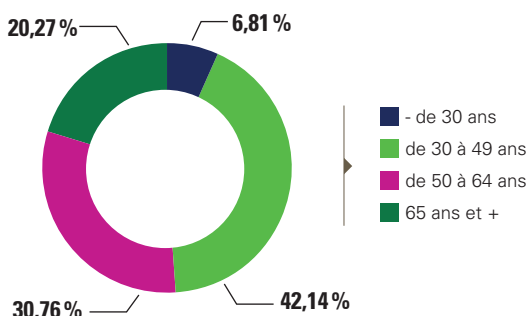


## 10 TERRITOIRES DE GESTION

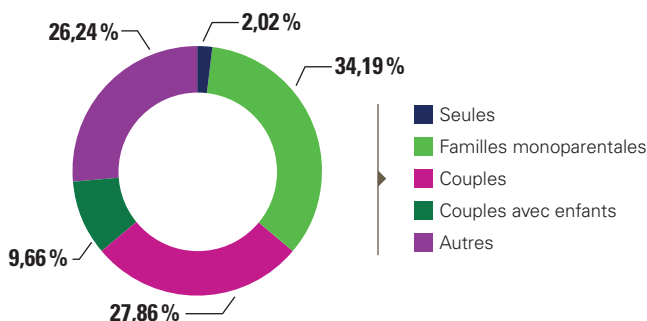
- 294 collaborateurs répartis sur 10 agences
- dont 89 gardiens et gardiennes
- une proximité renforcée pour nos clients

## NOS CLIENTS

- l'âge moyen de nos clients reste stable
- les compositions familiales sont identiques
- les ménages restent très fragilisés



Le nombre de nos clients de moins de 30 ans reste stable entre 2018 et 2020.



34,18% de nos clients vivent seuls (c'est 3 points de moins qu'en 2018).

46,45% de nos clients bénéficient de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) ou l'Allocation au Logement (AL).

La paupérisation de nos clients se confirme dans certains secteurs, 54,12% de nos nouveaux clients en 2020 sont bénéficiaires de l'APL.

## LES INDICATEURS DE GESTION



1 381 nouveaux clients



1 290 départs

7,2% de taux de rotation



178 échanges de logements

2,39% de taux de vacance



99,77% de taux de recouvrement

## LES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION



90 commissions

- Les CAL ont été interrompues pendant un mois et demi en raison de la crise sanitaire
- Le règlement intérieur de celles-ci a été modifié de façon à pouvoir tenir les séances en visioconférence



180 réunions



4 249

dossiers présentés en séance

- Seine-et-Marne : 3 761 dossiers
- Occitanie : 488 dossiers

# 8

## Le développement social urbain



### LE BIEN-VIVRE AU CŒUR DES QUARTIERS

#### Des actions de terrain pour :

- favoriser le lien social et rompre l'isolement
- animer des moments d'échanges et de rencontres
- développer des actions partenariales avec le tissu associatif
- mettre en place une proximité bailleur/clients/ partenaires

#### Malgré le contexte sanitaire, 2020 a été une année riche en consolidation et lancement de projets avec les habitants :

*Ateliers courts métrages et initiation à la pratique artistique pour les jeunes, amélioration de jardins partagés, expositions d'artistes locaux, distribution de colis solidaires et culturels, exposition rétrospective, etc.*

Après plusieurs années de développement de ses actions de terrain, TMH compte aujourd'hui un réseau de partenaires locaux diversifiés permettant d'accompagner les habitants qui souhaitent faire naître des projets collectifs sur leur résidence.

TMH s'engage à soutenir ces initiatives qui sont des supports de bien-vivre ensemble et de dynamiques positives.



## La relation clients 9

### La politique qualité du Groupe Polylogis

est articulée autour de cinq axes : clients, digital, RSE, performance et innovation.

#### Parce que la satisfaction de nos locataires est au cœur de nos préoccupations,

un nouveau référentiel qualité de service au sein du Groupe Polylogis a été défini en 2020 ; il comporte des engagements permettant d'assurer aux locataires une prestation de services de qualité, depuis son entrée dans le logement jusqu'à son départ.

Ce référentiel s'oriente autour de trois thèmes :

- accompagner nos locataires dans leur parcours résidentiel
- entretenir leur cadre de vie
- être à leur écoute

En lien avec le projet stratégique du Groupe Polylogis VISION 2022, TMH **place la relation clients au centre de ses actions.**



### VOLET RGPD\*

Le **Règlement Européen sur la Protection des Données est au cœur de nos préoccupations et activités quotidiennes**, tout comme notre vigilance envers les données personnelles qui nous sont confiées par nos clients.

Le Comité de Pilotage RGPD du Groupe Polylogis donne le tempo dans cette démarche et coordonne la mise en œuvre des thématiques définies en lien avec notre DPO (délégué à la protection des données). Au sein de TMH, nous mettons en œuvre le plan d'actions et nous poursuivons la sensibilisation des collaborateurs tout comme la formation des nouveaux salariés.

\*Règlement Général sur la Protection des Données

### LA QUALITÉ DE SERVICE

Une enquête de satisfaction est menée chaque année auprès de nos clients pour mesurer leur satisfaction envers leur bailleur et pour en suivre l'évolution au fil du temps ; celle-ci est pilotée par le service Management de la Qualité du Groupe Polylogis.

En 2020, **82%** des locataires interrogés ont déclaré être satisfaits de TMH. Parmi eux, **83% sont satisfaits de leur relation avec leur gardien ; 79% des nouveaux locataires sont satisfaits de leur bailleur.**





# 10 La production neuve

## 776 LOGEMENTS EN CHANTIER...

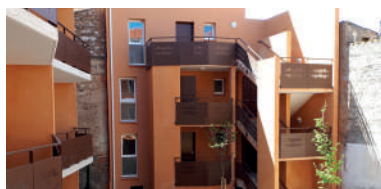


### EN SEINE-ET-MARNE (77)

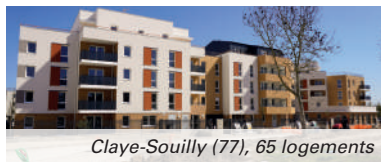
- **Dammarié-les-Lys** - Vefa - 78 appartements, démolition de 39 logements et reconstruction de 64 appartements
- **Samois-sur-Seine** - Vefa - 28 appartements
- **Meaux** - "Résidence du Parc" - acquisition en Vefa - 98 appartements et une autre opération de 13 logements
- **Claye-Souilly** - démolition de 64 appartements et reconstruction de 65 logements
- **Noisiel** - Vefa à LogiH - 21 appartements
- **Longperrier** - 66 chambres
- **Saint-Fargeau-Ponthierry** - 93 logements
- **Esbly** - 27 logements
- **Boissise-le-Roi** - 55 appartements
- **Rubelles** - 55 appartements
- **Saint-Thibault-des-Vignes** - Vefa - 34 logements



Meaux (77), 13 logements



Saint-Laurent-de-la-Salanque (66), 18 logements



Claye-Souilly (77), 65 logements

### EN PYRÉNÉES-ORIENTALES (66)

- **Saint-Laurent-de-la-Salanque** - 18 appartements
- **Pézilla-la-Rivière** - 35 appartements
- **Thuir** - Vefa - 45 logements

## LE DÉVELOPPEMENT



Le développement des opérations de TMH a la particularité de toucher deux territoires bien différents : le territoire Seine-et-Marnais et le territoire des Pyrénées-Orientales et ses départements limitrophes. Le montage des opérations reste toutefois semblable sur ces territoires avec des relations auprès des collectivités et des aménageurs toujours solides. Le lien avec la gestion patrimoniale est la base des

relations de confiance que TMH a établies depuis longtemps.

Les thèmes des logements seniors, inclusifs et spécifiques prennent de plus en plus de place dans nos démarches de prospection et sont une réponse très attendue par les collectivités en attente de nouvelles offres. Des partenariats nouveaux et nombreux avec les promoteurs immobiliers ont été mis en place pour répondre à nos objectifs de développement et participer aux nouvelles exigences environnementales (zéro artificialisation nette, loi SRU...).

## ISO 50001 : SIGNATURE DE LA POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE



Le Groupe Polylogis poursuit ses engagements en matière de politique énergétique au travers de ses filiales LogiRep et Trois Moulins Habitat, et de l'équipe projet "POLLEN", créée dans le cadre du projet d'entreprise Vision 2022, afin de réduire la consommation énergétique de son patrimoine.

### Concrètement :

- en partant du retour d'expérience, identifier les installations renouvelables thermiques pérennes (réseaux urbains vertueux, solaire thermique, pompes à chaleur, biomasse...) pour mieux préfigurer nos solutions bas carbone de demain
- financer la transition énergétique et bas carbone
- améliorer les contrats d'exploitation de chauffage collectif et garantir la performance des travaux énergétiques en généralisant les marchés globaux de performance
- expérimenter l'individualisation des frais de chauffage en passant par l'innovation et les solutions connectées

- fiabiliser l'outil de suivi des consommations grâce à la télérelève
- établir un plan de formation correspondant aux nouveaux besoins
- communiquer sur notre valeur ajoutée au titre de la RSE

Près de 30 collaborateurs des services des différentes filiales du Groupe ont été mobilisés pour y parvenir !

### Les objectifs ISO 50001 sont les suivants :

- baisse des étiquettes théoriques moyennes
- baisse de la consommation réelle de chauffage
- baisse de la consommation d'eau chaude sanitaire d'origine carbonée

### Moyens mobilisés :

- amélioration de la performance énergétique du bâti
- optimisation de la performance énergétique des équipements
- implication des locataires, des collaborateurs et des partenaires extérieurs

# 11 Notre patrimoine

“ ADAPTER ET VALORISER NOTRE PATRIMOINE  
AUX BESOINS DES CLIENTS... ”

## LES TRAVAUX D'AMÉLIORATION DU PARC

Nos actions d'amélioration et de gros entretien du patrimoine ont principalement découlé des orientations stratégiques validées dans le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

Elles ont été réalisées conformément au plan de patrimoine « glissant » à 5 ans et ce, dans le cadre des enveloppes financières provisionnées à cet effet. Pour participer à la relance économique nationale, suite à la pandémie de Covid-19, le budget d'investissement a été surabondé de plus de 5300K€ soit un budget complémentaire de 50 % sur 2020 (15 600 K€).

Notre programme de rénovation énergétique 2010 - 2020 s'est poursuivi sur l'année 2020, avec la livraison de 394 logements pour un montant de 11,5 M€ et sera finalisé avec les derniers ordres de service en 2021.

Pour rappel, la mise en œuvre de ce plan d'amélioration énergétique et environnemental répond aux obligations imposées par le Grenelle de l'Environnement.



Nous sommes en cours de définition des paramètres et indicateurs d'un nouveau programme, afin de faire face à nos obligations résultant du plan rénovation énergétique des bâtiments, paru en 2019.



**28,5 M€**  
de travaux sur  
patrimoine bâti



**685**  
logements en cours de  
réhabilitation lourde



**500**  
logements à l'étude  
en réhabilitation



Ozoir-la-Ferrière (77)



Nangis (77), rue du Gal du Taillly

# 12 Modernisation et entretien de notre patrimoine...

**28 ans**  
= âge moyen de  
notre patrimoine  
*(hors foyer)*



**319**  
logements  
traités  
*(dans le cadre  
du Grenelle de l'Environnement)*



**35**  
logements adaptés  
*(au handicap et / ou  
à la mobilité réduite)*



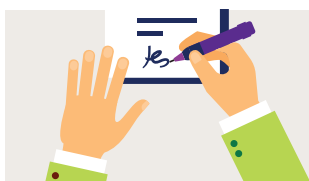
## LE PLAN DE RELANCE

Afin de participer à la relance économique, le conseil d'administration de Trois Moulins Habitat a acté un plan d'investissement supplémentaire de 12 millions d'euros sur la programmation de travaux des 3 prochaines années.

Le plan de relance établi pour les trois années (2020 - 2022) est orienté sur 3 thématiques :

- la rénovation énergétique
- le traitement des espaces extérieurs et l'attractivité des résidences
- le confort des locataires

## LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE



**12**  
engagements  
évaluables

**12**  
signataires

La deuxième génération de Convention d'Utilité Sociale a été élaborée et des échanges avec la DRHIL sont en cours pour aboutir à une signature définitive en 2021.

Ce document contient les engagements de Trois Moulins Habitat pour la période 2020 - 2025 en matière de dynamique patrimoniale et de gestion sociale.

Les différentes collectivités territoriales, partenaires de Trois Moulins Habitat, ont été associées à l'élaboration de ce document.

# La vente de patrimoine 13

## 74 LOGEMENTS VENDUS

- 38 appartements
- 36 pavillons
- plus value dégagée : 2 422 K€

**En raison de la crise sanitaire et de ses impacts, tant sur la situation socio-économique de nos clients que sur notre activité en elle-même** (pas de visites pendant la période de confinement et de lourdes restrictions sur les conditions de visites), **les objectifs initiaux avaient donc été revus à la baisse.**



Ensemble pavillonnaire situé à Guignes (77)



Ensemble immobilier situé à Melun (77)



## NOS ACHETEURS

**70%** sont issus  
du parc social  
*(dont la moitié sont locataires  
de TMH)*



## 1 SIÈGE SOCIAL ET 3 AGENCES DE PROXIMITÉ



### **Siège social et agence Seine-et-Marne (77) Sud**

60, rue des Meuniers BP 1826 Rubelles  
77018 Melun Cédex  
01 64 14 18 18



### **Agence Seine-et-Marne (77) Nord**

Rue de Torcy  
77360 Vaires-sur-Marne  
01 64 26 73 40



### **Agence Pyrénées-Orientales (66)**

Rue Roland Garros résidence des 4 Cazals  
66000 Perpignan  
04 68 54 63 81

[tmh.polylogis.immo](https://tmh.polylogis.immo)