

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018





ÉDITO



Vous avez dans les mains le rapport d'activité de RLF décrivant ainsi les principaux points marquants concernant RLF au cours de l'année 2018.

RLF a pour vocation principale d'apporter une solution logement aux agents de plusieurs administrations ministérielles : ministères financiers, ministère de la

justice et administration pénitentiaire, ministère de l'intérieur et du développement durable. En tant qu'entreprise sociale pour l'habitat (ESH), RLF contribue également à la politique globale du logement et à ses objectifs d'intérêt général.

L'année 2018 est particulière pour RLF à de nombreux égards :

- l'augmentation du parc détenu ou géré de près de 10 % pour atteindre un total de 11 169 logements familiaux et logements foyers ;
- la réorganisation de l'ensemble de l'activité de gestion locative ;
- le lancement d'un projet d'entreprise visant notamment à adapter RLF à son nouveau contexte issu notamment de la loi du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) en concertation avec les principales parties prenantes de RLF.

En 2019 RLF poursuivra son action pour servir ses locataires, ses réservataires, les communes et remplir au mieux son objet social grâce à la forte implication de ses salariés et de ses partenaires.

Pierre-François GOUIFFÈS,
Président du directoire - RLF



SOMMAIRE

—
04

CHIFFRES
CLÉS

—
11

RÉORGANISATION
DE LA GESTION
LOCATIVE

—
08

« RLF LE
PROJET » ET
PERSPECTIVES
2019

—
14

ÉLECTIONS DES
REPRÉSENTANTS
DES LOCATAIRES
DE RLF

—
09

PATRIMOINE ET
DÉVELOPPEMENT

—
17

POLITIQUE DE
RÉHABILITATION
RLF

CHIFFRES CLÉS

FINANCES

 CHIFFRE D'AFFAIRES
61 M€

 TOTAL DES INVESTISSEMENTS
36 M€

 TOTAL DE BILAN
391 M€

PATRIMOINE

11 169 LOGEMENTS DÉTENUS OU GÉRÉS PAR RLF AU 1^{ER} JANVIER 2019

UNE AUGMENTATION DE

948 LOGEMENTS EN 2018

Ces 948 logements supplémentaires marquent une forte augmentation du parc de RLF en 2018 (**+9,28%**) alors qu'elle n'était en moyenne que de 1,26% sur la période 2014/2017.



La composition du parc locatif de RLF se présente comme suit :

9 276
LOGEMENTS COLLECTIFS

1 893
LOGEMENTS FOYERS

En termes de statut juridique la décomposition se présente comme suit :

9 639 LOGEMENTS DÉTENUS PAR RLF (PLEINE PROPRIÉTÉ, BAUX EMPHYTÉTIQUES, USUFRUIT LOCATIF SOCIAL)

1 530 LOGEMENTS EN MANDAT DE GESTION

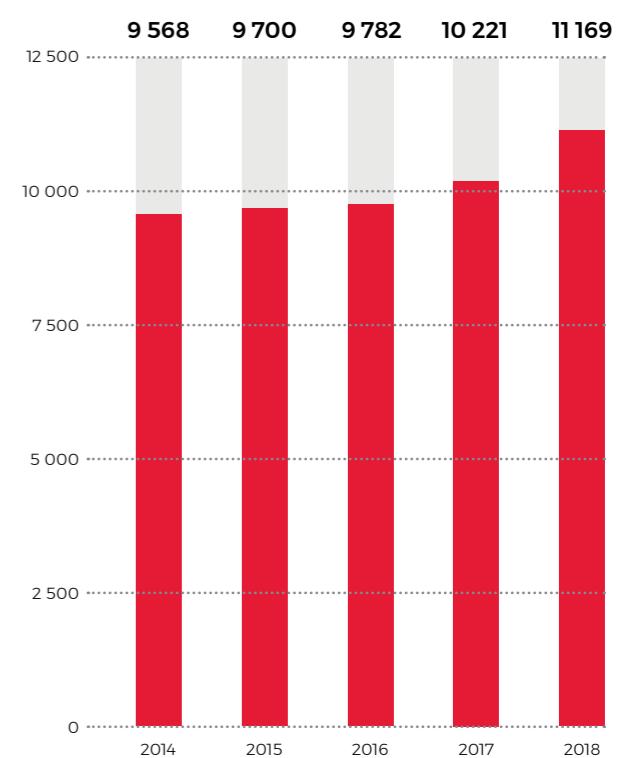
CES LOGEMENTS SONT RÉPARTIS SUR

160 ENSEMBLES IMMOBILIERS SITUÉS DANS
10 DÉPARTEMENTS

3 RÉGIONS ADMINISTRATIVES
63 COMMUNES

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

■ PATRIMOINE LOCATIF



CHIFFRES CLÉS

GESTION LOCATIVE



720

ATTRIBUTIONS DE
LOGEMENTS EN 2018



245

À DES PUBLICS
PRIORITAIRES (34%)



901

ATTRIBUTIONS DE
LOGEMENTS-FOYERS

DONNÉES SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES EN DIFFICULTÉS SOCIO- ÉCONOMIQUES

454 FAMILLES SUIVIES

381 LOCATAIRES ONT ADHÉRÉ À UN PLAN
D'APUREMENT EN PHASE AMIABLE

34 FOYERS SUIVIS PAR UN CONSEILLER SOCIAL

11 DOSSIERS FSL ONT ÉTÉ INSTRUIT POUR
UN MONTANT CUMULÉ DE 16 268 EUROS

11 FAMILLES ONT SIGNÉ UN PROTOCOLE DE
COHÉSION SOCIALE



« RLF LE PROJET » ET PERSPECTIVES 2019

RLF a lancé en 2018 son projet d'entreprise portant sur la période 2018-2020. Ce projet a été coconstruit par toutes les parties prenantes de RLF : le conseil de surveillance, les principaux réservataires et notamment l'association pour le logement des personnels des administrations financières (ALPAF), les associations de locataires, les principales communes partenaires, les salariés et leurs représentants.



Le projet vise notamment à :

- adapter RLF aux changements juridiques et financiers importants touchant son secteur d'activité : mise en place de la réduction du loyer de solidarité (RLS) et gestion des conséquences de la loi ELAN ;
- préserver les points forts et les atouts fondamentaux de RLF et les renforcer par l'innovation ;
- améliorer la performance de RLF dans le fonctionnement interne ou par le biais de partenariats ;
- préserver ou renforcer le bien-être et la qualité de vie au travail dans l'entreprise.

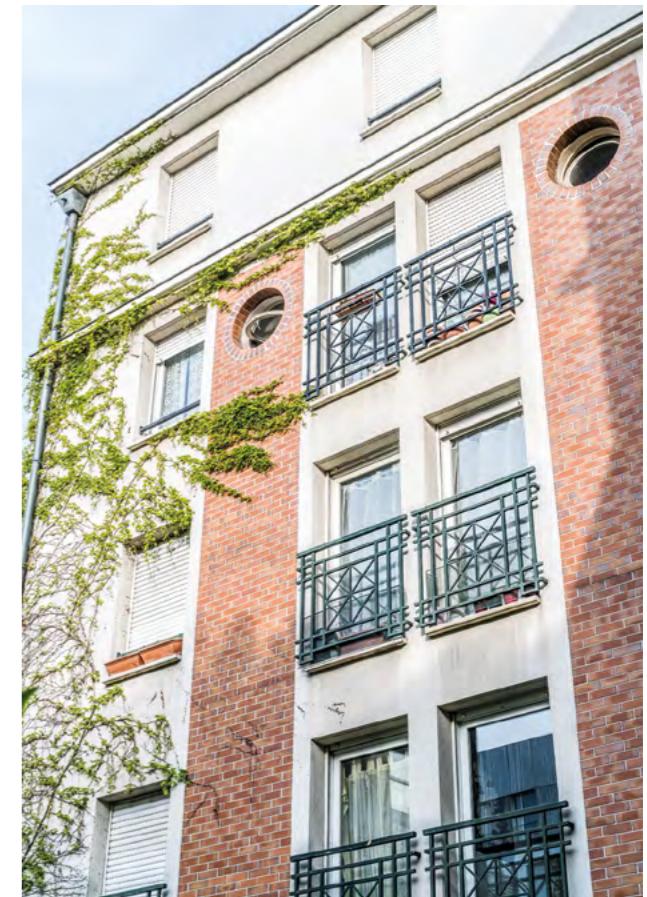
Le projet a permis de structurer environ 40 projets spécifiques, avec chacun des pilotes désignés et un calendrier. La formalisation de ces projets et la connaissance qu'en a chacun permet de comprendre ce que font ses collègues et de trouver un sens global à son engagement dans RLF.

RLF, ses salariés et ses parties prenantes doivent désormais se mobiliser pour mettre en œuvre et donner vie à ces projets porteurs d'amélioration et de sens pour l'entreprise et ses principales parties prenantes.

PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT

RLF a pour ambition de développer son patrimoine sur les 5 prochaines années de façon soutenue selon plusieurs axes :

- acquisition de logements en bloc
- développement en VEFA
- construction en maîtrise d'ouvrage déléguée
- mandats de gestion





RÉORGANISATION DE LA GESTION LOCATIVE

RLF a engagé en 2018 un projet de réorganisation afin de répondre aux nouveaux défis de la gestion locative. Ce projet a fait l'objet de réunions de travail avec les collaborateurs des services concernés en concertation avec les instances représentatives du personnel.

Ces travaux ont permis de regrouper toutes les fonctions liées à la gestion locative au sein d'une même direction : gestion de proximité, attribution et vie du bail, exploitation, recouvrement et ingénierie sociale. Enfin, la création d'un centre de relations clients a vu le jour pour une meilleure prise en compte de la demande clients.

La mise en place de cette organisation a été effective à compter du 1^{er} octobre 2018. Un comité de suivi réunissant la direction de l'entreprise mais également des membres du CE et du CHSCT a été constitué afin de réussir collectivement cette importante transformation de l'entreprise.

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Le centre de relations mis en place au 1^{er} octobre 2018 est composé d'un responsable et de quatre chargés de relations clients. Sa vocation première est d'enregistrer toutes les demandes de nos clients et d'y apporter chaque fois que possible une réponse immédiate de premier niveau.

Dans le cas contraire, les opérateurs ont pour mission d'orienter la demande vers le service compétent. Chaque affaire créée est ainsi tracée et fait l'objet d'un suivi qualité de son traitement.

D'autres missions sont également confiées au centre de relations clients telles que la gestion de diverses demandes administratives (attestation CAF, attestation de paiement des loyers, duplicata de quittance, copie de bail, gestion des attestations d'assurance).

En 2019, de nouvelles missions pourront être confiées au centre de relations clients : enquêtes de satisfaction client, campagnes de sensibilisation au prélèvement automatique.





11 169

TOTAL LOGEMENTS
SOCIAUX + FOYERS

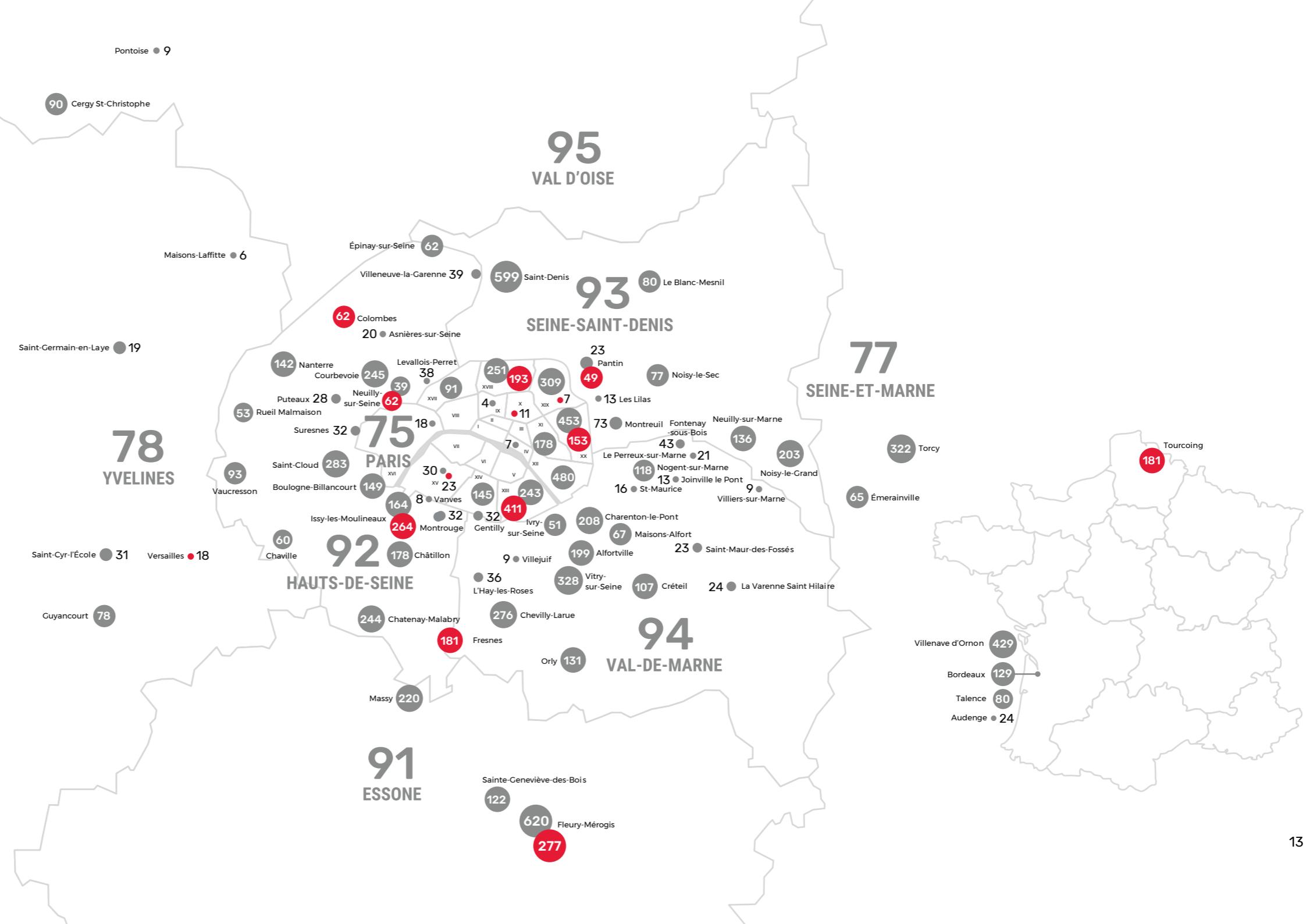
9 277 TOTAL LOGEMENTS SOCIAUX

1 892 TOTAL LOGEMENTS FOYERS

1 253 TOTAL FOYERS

639 TOTAL FOYERS NON GÉRÉS

- LOGEMENTS SOCIAUX
- LOGEMENTS FOYERS



ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES DE RLF



Un protocole d'accord préelectoral à l'organisation des élections des représentants des locataires a été signé entre les organisations CNL, CLCV et RLF le 29 juin 2018.

L'élection des représentants des locataires s'est tenue le 27 novembre 2018, le dépouillement ayant lieu sous le contrôle d'assesseurs et d'un huissier de justice.

1 531 votants dont 381 par voie électronique ont été recensés sur 9 374 locataires votants.

La CNL a totalisé 963 voix et la CLCV 549 voix. Sur la base de ces résultats, la CNL s'est vu attribuer deux sièges au conseil de surveillance de RLF et la CLCV un siège.





POLITIQUE DE RÉHABILITATION RLF

RLF poursuit sa politique de réhabilitations énergétiques avec un rythme des opérations conforme aux prévisions du plan décennal.

Le montant des travaux engagés en 2018 par RLF s'élève à 7,8m€



RÉNOVATIONS ÉNERGÉTIQUES

Plus du cinquième des travaux a concerné les projets de rénovation énergétique prévus au plan décennal. En effet et dans l'optique d'améliorer la performance

énergétique des résidences, RLF réalise d'importants travaux comme la rénovation de chaufferies. Depuis 2011 15 chantiers de rénovations énergétiques concernant 1 021 logements et places de foyers ont été achevés.

36 % des dépenses concernent l'amélioration des performances énergétiques des résidences (réhabilitation et chauffage). Ces améliorations apportent à nos locataires un confort thermique accru et des économies conséquentes sur les charges de chauffage. Enfin, 23 % du budget sont consacrés à la modernisation du parc ascenseurs, et 11 % au ravalement de façades.

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2018 ET 2019

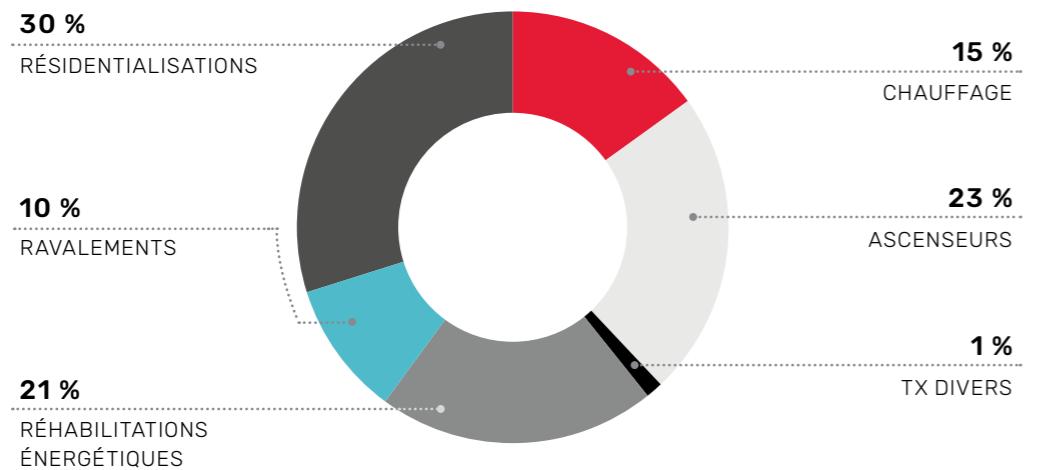
En 2018, la résidence Les Moines à Paris (17), qui est composée de 43 logements, a vu sa classe énergétique passée de G à C.

Le foyer Ernest Renan à Issy les Moulineaux (92) comprend 262 studios. Les travaux sont en cours pour passer d'une classe énergétique E à C

RLF étudie pour 2019 la réhabilitation énergétique de deux de ses résidences classées énergétiquement en F et G afin qu'elles atteignent un meilleur résultat (classe C après travaux).

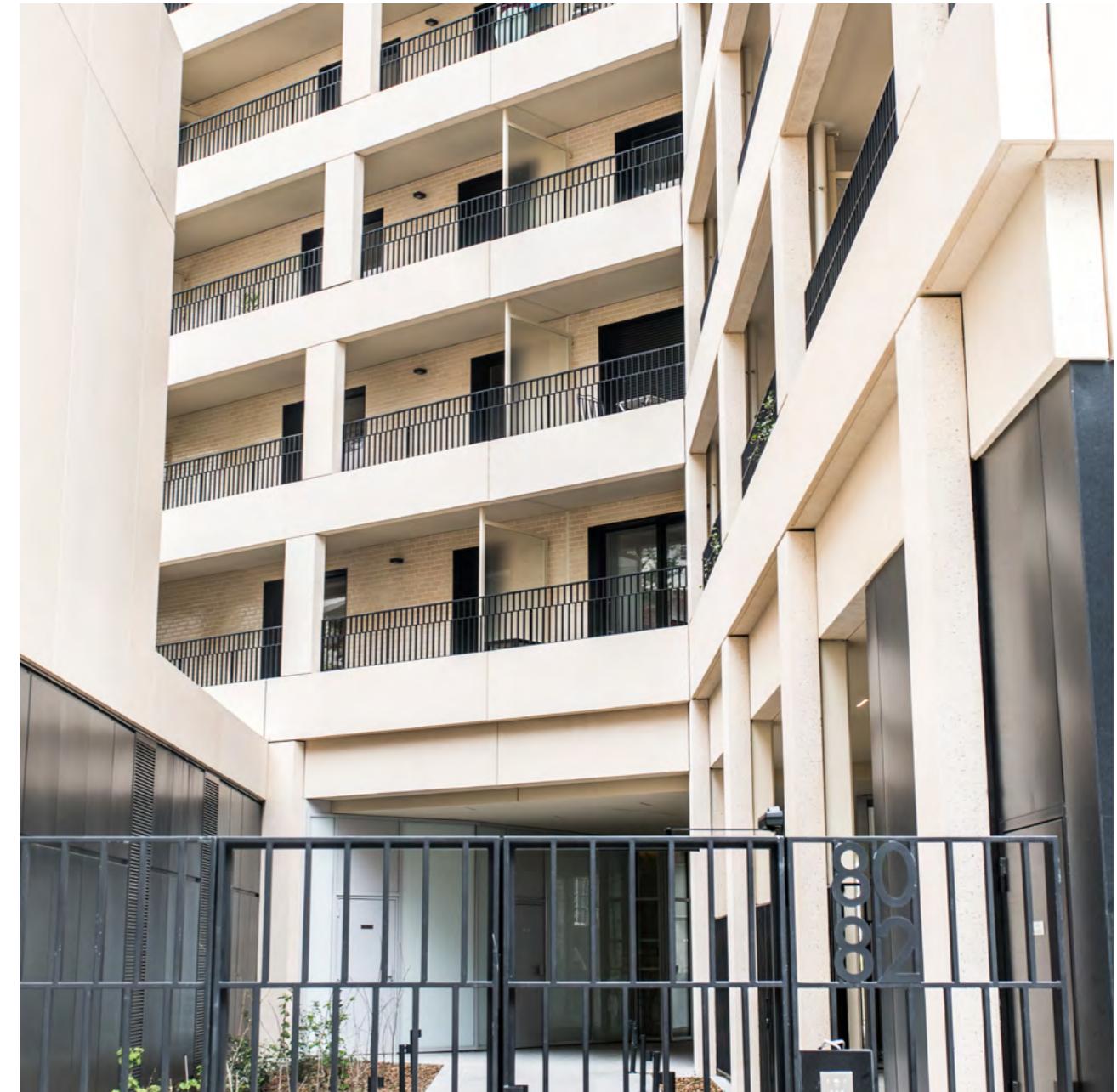
AUTRES TRAVAUX

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2018
PAR TYPE DE TRAVAUX



Une part importante du budget annuel a été allouée aux travaux de résidentialisation et à la rénovation du parc ascenseurs de RLF.

Ces travaux ouvrent droit à des dégrèvements fiscaux (TFPB) et permettent de revendre des certificats d'économie d'énergie (CEE).







**S.A D'H.L.M. RLF RÉSIDENCES LE
LOGEMENT DES FONCTIONNAIRES**

9 rue Sextius Michel
75739 Paris Cedex 15
Tél. 01 44 37 70 00
accueil@rlf-residences.fr