

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



R L F



## ÉDITO

---



Vous trouverez ci-joint le rapport d'activité de RLF décrivant les principaux événements marquants de RLF au cours de l'année 2021.

RLF a continué à articuler logement et activité professionnelle tout en contribuant à la politique globale du logement et à ses objectifs d'intérêt général. Le rapport inclut quelques éléments sur l'histoire de RLF

et confirme le respect, 65 ans après la création de la société, de sa vocation initiale au service du logement des agents publics de l'Etat.

2021 a été particulièrement riche pour RLF : création de la société de coordination DomusNostra avec l'ESH Trois Moulins Habitat, première année opérationnelle de la filiale de logements intermédiaires iRLF, actualisation de la convention d'utilité sociale et du plan stratégique de patrimoine.

Il a fallu enfin traiter en 2021 les risques et exigences particuliers auxquels la société a été confrontée : renforcement de la sécurité des systèmes d'information face au durcissement du risque cyber, gestion des suites de la pandémie covid-19, renforcement de la performance de RLF dans tous les domaines tout en préservant un cadre de travail agréable pour les salariés de l'entreprise.

RLF poursuit en 2022 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

—  
**06**

2021 EN BREF

—  
**08**

CHIFFRES CLÉS  
2021

—  
**11**

DÉVELOPPEMENT  
ET PARTENARIATS

—  
**16**

RÉHABILITATION

—  
**18**

PERFORMANCE  
ET RÉSILIENCE

—  
**20**

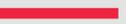
NOTATION FITCH

—  
**22**

HISTOIRE DE RLF

—  
**24**

PARTENARIATS  
RLF



## 2021 EN BREF

---



### CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE DE RLF

RLF a engagé en 2021 l'actualisation de sa convention d'utilité sociale (CUS) et de son plan stratégique de patrimoine (PSP).

La convention d'utilité sociale définit le cadre des relations entre l'Etat et RLF et conduit à définir les grandes orientations de la société : politique patrimoniale et d'investissement, politique sociale,

exigences de qualité du service rendu aux locataires, engagements de concertation avec les locataires, ainsi que les engagements en matière de politique sociale et environnementale.

Les collectivités territoriales et les représentants des locataires ont participé à des séances d'information et de concertation lors de l'élaboration de la CUS. Cette CUS a été validée par les services de l'Etat et a vocation à être signée en 2022.

### SOCIÉTÉ DE COORDINATION DomusNostra

En lien avec les règles d'organisation du tissu HLM prévues par la loi ELAN, la Société Anonyme de Coordination DomusNostra a été constituée entre RLF et la société Trois Moulins Habitat, filiale du groupe Polylogis.

La société DomusNostra a été agréée par arrêté du ministère de la transition écologique en date du 18 août 2021. DomusNostra a pour objet social d'assurer pour le compte de ses associés les compétences obligatoires et facultatives prévues par la loi ELAN pour les sociétés de coordination.

### PREMIÈRE ANNÉE OPÉRATIONNELLE POUR LA FILIALE DE LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES iRLF

RLF avait créé sa filiale de logements intermédiaires iRLF fin décembre 2020. Les logements intermédiaires, qui diffèrent des logements sociaux conventionnés par des plafonds de loyers et de ressources supérieurs, visent davantage des publics aux ressources intermédiaires et sont bien adaptés aux personnes visées par RLF.

L'objectif est de développer les logements intermédiaires sur des localisations recherchées par les réservataires de RLF là où la demande est pertinente.

### GESTION DE LA CRISE SANITAIRE EN 2021

RLF a maintenu les aménagements de travail et de moyens de protection sanitaire liés à la pandémie covid-19. RLF a continué de suivre les recommandations de l'Etat et notamment du ministère du travail et du secrétariat général des ministères économiques et financiers. Ces mesures ont concerné tant les personnes du siège que le personnel de proximité.



## CHIFFRES CLÉS 2021

### FINANCES



CHIFFRE  
D'AFFAIRES 2021

**67,5 M€**



RÉSULTAT NET POUR  
LE GROUPE

**4,6 M€**



TOTAL DES  
INVESTISSEMENTS

**13 M€**



TOTAL DE BILAN  
(RLF+IRLF)

**423,8 M€**

### PATRIMOINE

**11 779** LOGEMENTS DÉTENUS ET/OU  
GÉRÉS PAR RLF

**168** UNE AUGMENTATION DE  
LOGEMENTS EN 2021



La typologie des logements est la suivante :

**8 627** LOGEMENTS COLLECTIFS

**1 973** LOGEMENTS FOYERS

Le statut juridique est le suivant :

**8 971** LOGEMENTS DÉTENUS  
PAR RLF

**1 179** LOGEMENTS DÉTENUS  
PAR IRLF

**1 629** LOGEMENTS EN MANDAT  
DE GESTION

CES LOGEMENTS SONT RÉPARTIS SUR

**203**

ENSEMBLES  
IMMOBILIERS  
SITUÉS DANS

**10** DÉPARTEMENTS

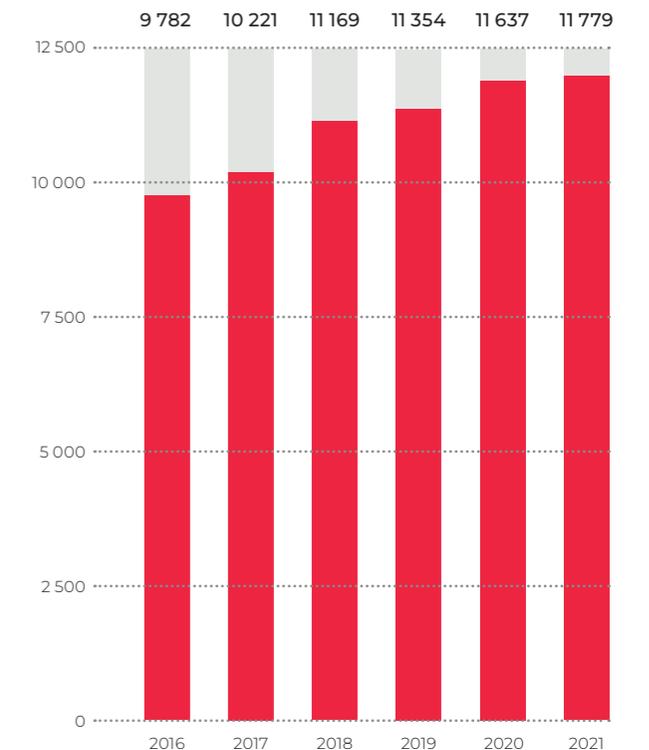
**3**

RÉGIONS  
ADMINISTRATIVES

**65** COMMUNES

### ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

■ PATRIMOINE LOCATIF



## CHIFFRES CLÉS 2021

### GESTION LOCATIVE



**657**

ATTRIBUTIONS DE  
LOGEMENTS EN 2021



DONT  
**178**

À DES PUBLICS  
PRIORITAIRES



**861**

ATTRIBUTIONS DE  
LOGEMENTS-FOYERS



**91**

MUTATIONS INTERNES SOIT  
**15%** DES ATTRIBUTIONS

**191**

FAMILLES EN DIFFICULTÉS SOCIO-  
ÉCONOMIQUES SUIVIES

**50 634**

APPELS ENREGISTRÉS  
(**220** APPELS PAR JOUR)

**9 548**

MAILS TRAITÉS PAR LE CENTRE DE  
RELATION CLIENT (CRC)



## DÉVELOPPEMENT ET PARTENARIATS

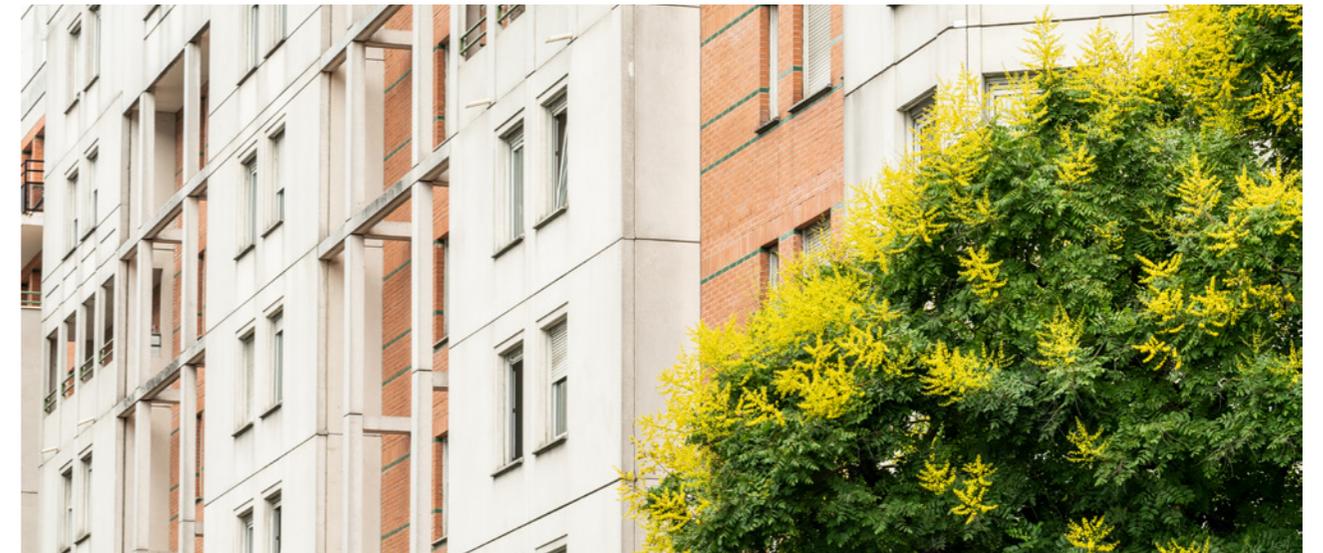
Comme chaque année, RLF poursuit son plan de développement pour offrir des logements de qualité et répondant parfaitement à la demande de ses réservataires.

RLF compte 7 livraisons sur l'année 2021, situées à Saint-Maur-des-Fossés, L'Haÿ-les-Roses et Paris 15<sup>ème</sup>. Ces nouvelles résidences comprennent un total de 168 logements.

Toutes les acquisitions, qu'elles soient en pleine propriété ou en mandats de gestion, sont étudiées

préalablement avec soin. RLF recherche une localisation attractive et un lieu entouré de toutes les commodités sur la base de l'expression de besoins des partenaires réservataires et ministériels de RLF.

RLF a en outre multiplié les partenariats avec les structures ministérielles pour apporter des solutions « logement » aux agents publics soit sur le parc existant soit sur l'offre nouvelle développée par RLF.







**11 779**

LOGEMENTS POUR GROUPE RLF

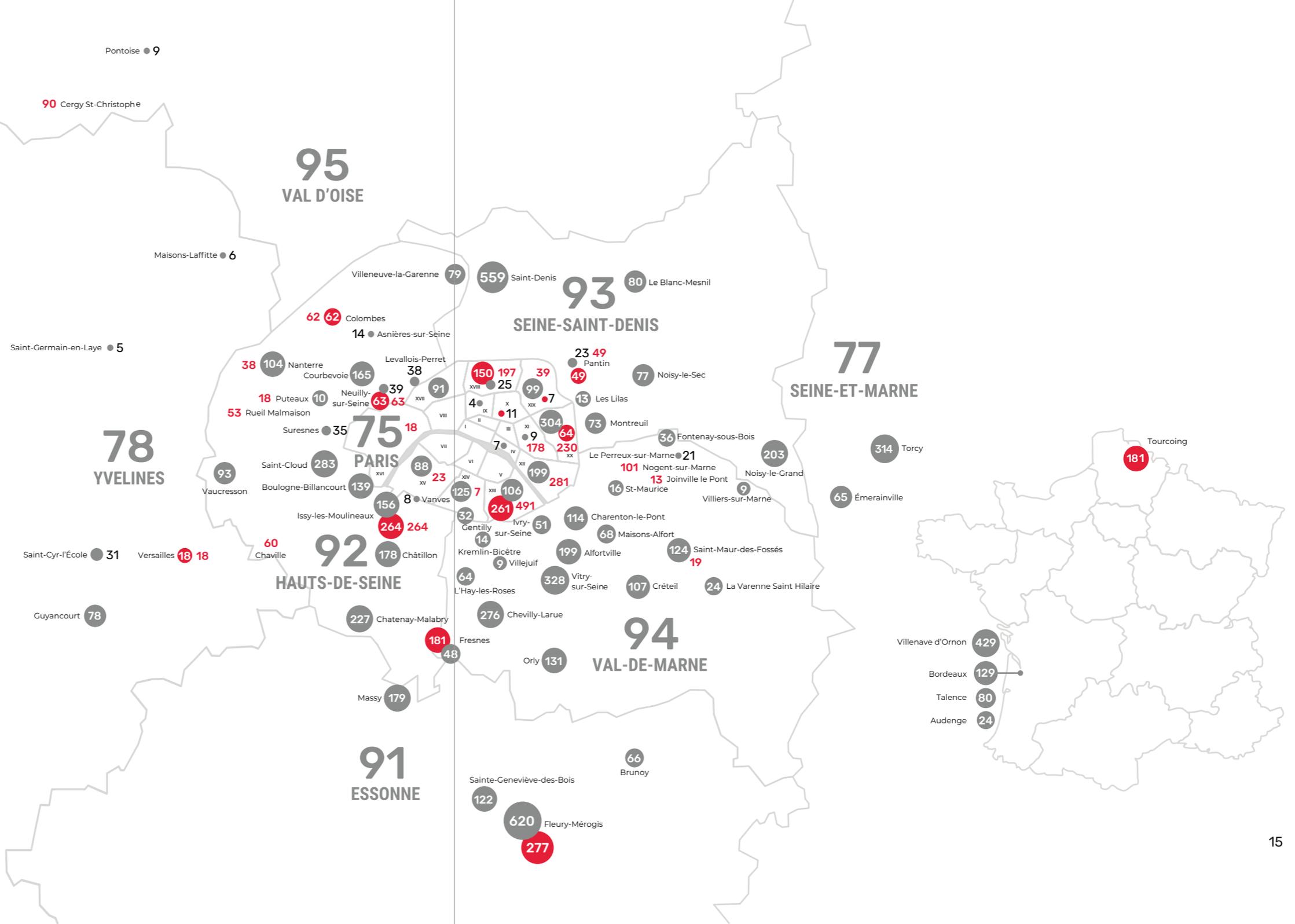
**8 971** LOGEMENTS SOCIAUX

**1 179** LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES

**1 629** LOGEMENTS EN MANDAT DE GESTION

■ LOGEMENTS SOCIAUX

■ LOGEMENTS FOYERS



## RÉHABILITATION

---

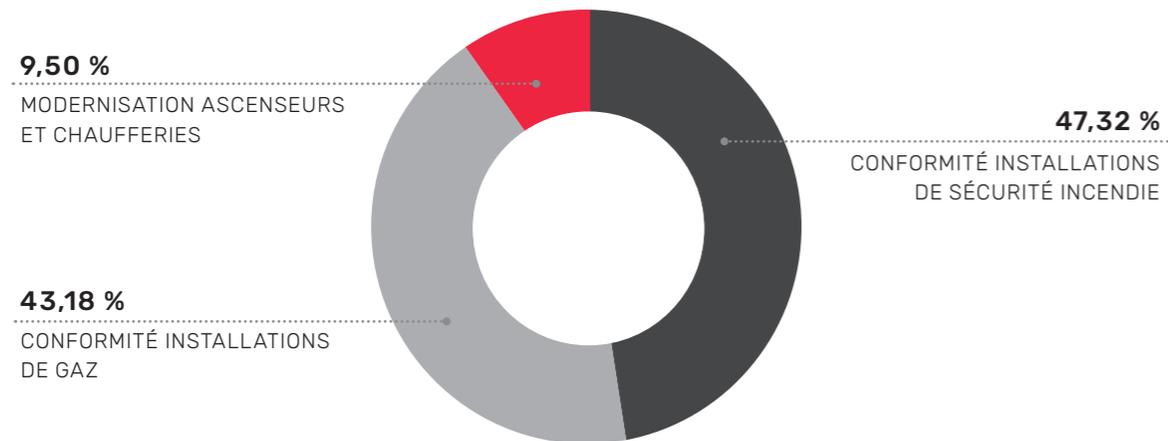
RLF a maintenu en 2021 sa position sur les rénovations énergétiques, malgré un montant des dépenses pour l'amélioration de son patrimoine en recul par rapport aux années précédentes en raison de la crise sanitaire.

Les engagements liés aux gros entretiens ont également été menés, la somme mobilisée pour l'année 2021 est de 579 000€. Ces travaux ont permis la mise en conformité

des installations de sécurité incendie pour 6 résidences, la mise en conformité des installations de gaz pour 2 résidences, ainsi que la modernisation des ascenseurs et des chaufferies sur un ensemble de 4 résidences.

Des études de programmation ont été lancées, pour une conception-réalisation sur l'année 2022.

### REPRÉSENTATION DES DÉPENSES



## PERFORMANCE ET RÉSILIENCE

---

### SUIVI DE LA SATISFACTION LOCATAIRES

RLF a réalisé en mai 2021 une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Au total 700 locataires ont répondu à cette enquête, un taux de sondage de 8 %.

Le questionnaire comporte les thématiques habituelles posées dans ce type d'enquêtes et aborde l'ensemble de la qualité de service assurée par le bailleur (parties communes, logement, relations, information ...)

75 % des locataires de logements familiaux se disent satisfaits de leur bailleur RLF. Ce taux s'élève à 92 % pour les résidents en résidences meublées.

RLF obtient également de très bons résultats concernant la qualité de vie dans ses quartiers avec un taux de satisfaction de 80 %. Les échanges avec le gardien sont appréciés à 86 % et 90 % des locataires sont satisfaits des conditions d'entrée dans leur nouveau logement.

Des axes de progrès ont été identifiés en matière de joignabilité des conseillers du centre de relation client, les délais d'intervention technique et la qualité de prise en charge des demandes techniques en dehors des heures d'ouverture des bureaux de RLF. Un plan

d'actions a été mis en œuvre afin d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires sur ces sujets.

### SYSTÈME D'INFORMATION

En 2021, une gouvernance du système d'information de RLF a été mise en place ainsi que son pilotage. La formalisation du schéma directeur du système d'information a permis de fixer les objectifs et les orientations majeures du SI au regard des attentes de RLF et de la situation actuelle du SI.

2021 a fait l'objet d'un fort rattrapage technologique tant au niveau de l'infrastructure qu'au niveau applicatif.

Dans un contexte d'augmentation du risque cyber et d'intensification des attaques, plusieurs projets ont été mis en œuvre pour améliorer le niveau de sécurité du SI conformément à l'état de l'art. Les actions menées visent à réduire la surface d'attaque, augmenter la surveillance du SI, se préparer aux sinistres, se tester régulièrement et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

### BAROMÈTRE SOCIAL

Le baromètre social a été reconduit en 2021 auprès des collaborateurs de RLF avec comme objectif l'analyse du climat social de RLF et l'enjeu des risques psychosociaux. Cette démarche a été bien accueillie par les salariés RLF avec un taux de participation de 78 %.

Les salariés ont considéré que RLF avait bien respecté les exigences des pouvoirs publics durant la crise sanitaire et qu'ils avaient été soutenus par leur hiérarchie. Les salariés ont également eu le sentiment de travailler plus librement en télétravail et sont confiants dans l'avenir de RLF. Les conditions de travail sont jugées positivement.

L'enquête a mis en avant l'écoute, le respect et les bonnes relations entre collègues. Les collaborateurs estiment avoir accès aux formations nécessaires pour réaliser leur travail tout en leur permettant de progresser et d'apprendre.

Un travail demeure nécessaire quant à l'organisation du travail et les interactions entre services.



## NOTATION FITCH

En juillet 2021, l'agence internationale de notation financière FITCH, a relevé la note long terme de « A » à « A+ » de RLF pour l'investissement à long terme et a confirmé le maintien de la perspective « positive ».

Il s'agit d'une note basée sur le « critère de notation de la dette des entités du secteur public adossée aux recettes » (Public Sector, Revenue-Supported Entities Rating Criteria) et prend en compte les facteurs de

notation suivants : la capacité à maintenir les recettes, les risques liés à l'exploitation et le profil financier.

La notation financière a un impact sur les taux que peut obtenir la France lorsqu'elle emprunte sur les marchés. Plus la note est basse, plus la confiance dans la capacité de remboursement est faible, et plus les taux sont élevés.



## HISTOIRE DE RLF



L'enjeu du logement des agents publics du ministère des finances conduit à créer dès 1954 l'association pour le logement du personnel des administrations financières (ALPAF) dont le but est de « mettre en œuvre tous les moyens pratiques pour procurer à ses adhérents un logement sain et confortable, en rapport avec leur situation familiale ».

C'est cette même priorité qui conduit à la création en 1956 de la société anonyme d'habitations à loyer modéré « Résidences » sous l'impulsion des associations chargées des affaires sociales du ministère des Finances (ALPAF), du ministère de la justice et du ministère de l'équipement. Le projet est notamment

mené par René Bedenne, premier président de la société, face aux difficultés de Rivoli à attirer des fonctionnaires compte-tenu des loyers déjà élevés de la région parisienne.

La société « Résidences » commence la construction de logements au début des années 1960. Le premier bâtiment, un foyer de jeunes fonctionnaires, est construit en 1965 à Issy Les Moulineaux, où se situe par ailleurs le siège social 35 rue Ernest Renan. Un bail à construction pour la construction de plusieurs centaines de logements familiaux est signé en 1965 pour accueillir les agents de la maison d'arrêt de Fleury-Mérogis qui ouvre en 1968.

L'effort de construction se poursuit dans les années 1970 et 1980 notamment par la mise à disposition de terrains par l'Etat. Des grands sites comme Saint-Denis et Villenave d'Ornon sont développés mais le patrimoine RLF couvre l'intégralité de l'agglomération parisienne avec en outre une présence en Gironde, justifiée par la présence des services qui frappaient la monnaie, dépendant à l'époque de la direction des Monnaies et Médailles du ministère des finances.

Dans les années 1990 la société « Résidences » prend en charge les logements-foyers gérés par le ministère des finances avec la structure de gestion Résidence des Jeunes. La croissance du parc de logements et

l'augmentation des effectifs conduit Résidences-Le Logement des Fonctionnaires à relocaliser en 1995 son siège au 9 rue Sextius Michel à Paris 15<sup>ème</sup>. La gestion des logements-foyers sera finalement intégrée à RLF en 2017.

RLF demeure aujourd'hui marquée par sa vocation originelle d'apporter des solutions « logement » les plus appropriées aux agents publics et reste ainsi fortement attachée aux valeurs qui ont conduit à sa création il y a soixante-cinq ans.

## CRÉATION DE L'ALPAF JOURNAL OFFICIEL DU 19 NOVEMBRE 1954

10890	JOURNAL OFFICIEL DE LA REPUBLIQUE FRANÇAISE	19 Novembre 1954
<p><b>Compagnie des Forges de Châtillon, Commentry et Neuves-Maisons</b>            SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 2.470.608.000 F            SIÈGE SOCIAL: 19, RUE LA ROCHEFOUCAULD, PARIS (9<sup>e</sup>)            - R. C.: Seine 50987 B.</p>		
<p><b>OBLIGATIONS 0E 5.000 F 4 0/0 1941</b></p>		
<p><i>Troisième tirage du 10 novembre 1954.</i></p>		
<p>1° Quatre cent vingt-cinq obligations rachetées et amorties;            2° Tirage au sort de soixante-troize obligations remboursables à partir du 15 décembre 1954 à 5.000 F (coupon du 15 juin 1955 attaché).</p>		
<p>802 — 2.991 à 2.993 — 2.996 et            2.997 — 2.999 — 3.131 à 3.135 —            3.138 — 3.181 à 3.183 — 3.187 et            3.188 — 3.190 — 4.531 à 4.540 —            4.542 à 4.546 — 4.959 — 5.501            — 6.558 et 6.561 — 6.574 — 6.551            à 6.555 — 6.558 et 6.559 — 7.351</p>	<p>— 7.355 et 7.356 — 7.691 et            7.692 — 7.698 à 7.700 — 8.272            à 8.274 — 8.276 et 8.277 — 8.911            et 8.912 — 8.914 à 8.917 — 8.920            — 9.081 et 9.082 — 9.089 et            9.090 — 9.206 à 9.209.</p>	<p>20 octobre 1954. Déclaration à la préfecture de Foix. <b>Comité permanent des fêtes de la commune de Leychert.</b> But: groupement et réunion des fonds provenant des subventions aux commissions des différentes fêtes. Siège social: mairie de Leychert.</p> <p>20 octobre 1954. Déclaration à la préfecture de police. <b>Association pour le logement du personnel des administrations financières (A. L. P. A. F.)</b> But: mettre en œuvre tous les moyens pratiques pour procurer à ses adhérents un logement sain et confortable, en rapport avec leur situation familiale. Siège social: 93, rue de Rivoli, Paris.</p> <p>22 octobre 1954. Déclaration à la préfecture de la Meuse. <b>Association départementale mosiennaise des cours par correspondance.</b> But: organisation de cours agricoles et agricoles ménagers par correspondance. Siège social: château de Marbeaumont, à Bar-le-Duc.</p> <p>23 octobre 1954. Déclaration à la préfecture de police. <b>Office national de sondages et d'études de presse.</b> But: réalisation, contrôle, publication d'études par sondages ou autres techniques intéressant la presse et ses usagers. Siège social: 21, boulevard Montmartre, Paris.</p> <p>25 octobre 1954. Déclaration à la préfecture de Besançon. <b>Association amicale du corps des sapeurs-pompiers.</b> But: resserrer les liens d'amitié et d'entraide entre les sapeurs-pompiers. Siège social:</p>
<p><b>Liste récapitulative comprenant des titres sortis aux tirages antérieurs et non encore remboursés.</b></p>		

## PARTENARIATS RLF

---

### DomusNostra ET TROIS MOULINS HABITAT (GROUPE POLYLOGIS)

RLF a créé en 2021 la Société Anonyme de Coordination DomusNostra avec son partenaire la société Trois Moulins Habitat, filiale du groupe Polylogis, dans le cadre des règles d'organisation du tissu HLM prévues par la loi ELAN.

DomusNostra assure pour le compte de ses associés les compétences obligatoires et facultatives prévues par la loi ELAN pour les sociétés de coordination, notamment dans le domaine des achats.

### RÉSEAU BATIGÈRE

RLF est membre du Réseau Batigère qui réunit un ensemble d'acteurs qui contribuent au logement social pour faire vivre une vision partagée de l'habitat de demain : un habitat qui facilite l'intégration sociale, et qui donne à chacun les moyens de participer à la vie en société.

Fort de sa présence sur le territoire français, de plus de 150 000 logements et de la diversité de ses membres, le Réseau fonctionne dans un esprit d'ouverture, d'innovation et de collaboration. Il sollicite toutes les initiatives et met en avant l'ensemble des expertises dans leur complémentarité pour penser, expérimenter et développer des projets utiles pour ses membres et toutes les parties prenantes.



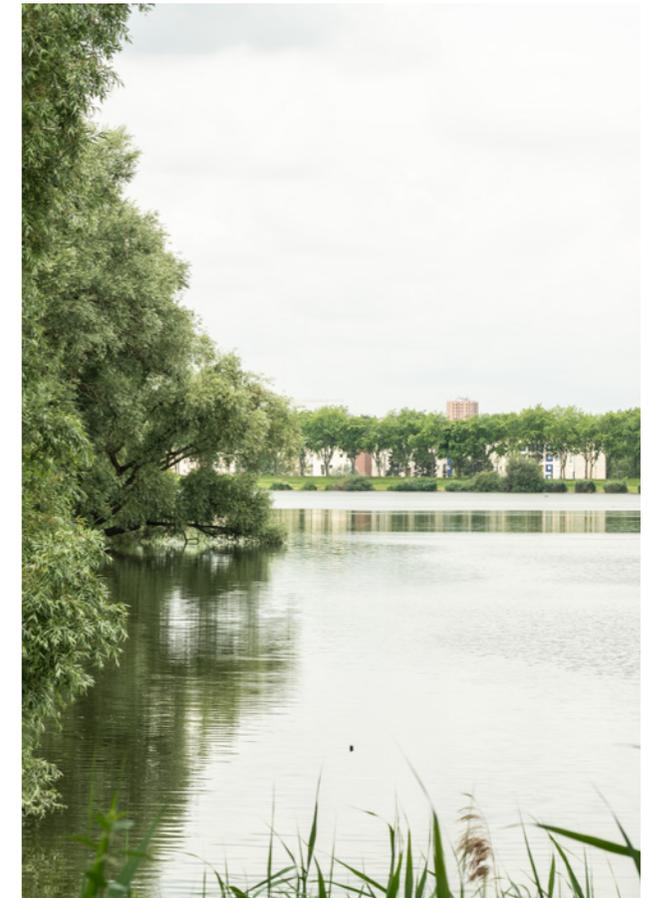
en réseau avec **BATIGÈRE**

### EUROPEAN FEDERATION FOR LIVING

RLF est membre de European Federation for Living (EFL) qui est un réseau européen d'associations de logements, d'entreprises et d'experts qui travaillent à la création de logements plus abordables et durables.

EFL compte plus de 70 membres et associés dans 19 pays européens, avec un patrimoine de plus de 1 300 000 logements et unités commerciales à travers l'Europe. EFL combine les connaissances opérationnelles de ses membres bailleurs de logements sociaux et abordables ou opérateurs privés avec la pensée de pointe et la recherche d'universités de premier plan.

EFL offre un accès facile aux informations et expertises pertinentes du secteur européen du logement. Par le biais d'événements, de recherches et de projets, EFL s'assure que ses membres et associés sont à l'avant-garde de l'innovation en matière de développement immobilier et logement en Europe.







**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@rlf.fr](mailto:accueil.rlf@rlf.fr)

