

ÉDITO : la suite

RESTER OPTIMISTE ET AMBITIEUX

Dans ce contexte difficile, nous souhaitons pourtant, à ICF Habitat, cultiver l'optimisme. Les évolutions que nous avons su anticiper, les changements que nous avons amorcés ces dernières années nous permettent de regarder l'avenir avec confiance. Notre Groupe bénéficie d'un atout important : une assise et une santé financières solides. Depuis plusieurs années, nous réduisons nos frais de gestion, grâce notamment à la digitalisation et à l'automatisation de processus sans valeur ajoutée, afin de consacrer nos forces vives à nos clients et au patrimoine. Cette dernière décennie, nous avons opéré une recomposition patrimoniale ambitieuse : en cédant du patrimoine en zone détendue, nous avons dégagé les ressources nécessaires au développement de l'habitat sur les secteurs à forts besoins, où les prix du foncier et de la construction ne cessent d'augmenter.

Nous avons ainsi maintenu un niveau d'investissement élevé en 2018, avec un fort engagement sur la réhabilitation du patrimoine et la qualité de vie des habitants. La livraison de logements neufs a marqué le pas en 2018, après des années de développement soutenu, car il devient de plus en plus long et difficile de construire en zone tendue. Mais le Groupe a les moyens d'un développement ambitieux pour ces dix prochaines années : produire 18 000 nouveaux logements et en réhabiliter 17 000.

ICF Habitat continuera ainsi de jouer un rôle majeur dans la mise en œuvre des politiques du logement, en proposant un habitat abordable et qualitatif s'adressant à tous les publics (ménages modestes, classes moyennes, agents SNCF et publics spécifiques) car cette offre diversifiée est le ciment de la mixité d'habitat et de la cohésion sociale que nous souhaitons tous. Notre responsabilité est aussi de produire un habitat écologique, respectueux de l'environnement.

En 2018, nos équipes de maîtrise d'ouvrage ont signé des opérations à haute performance énergétique, expérimentant même des solutions d'avenir. À Longueau, par exemple, la rénovation de notre cité cheminote selon la démarche expérimentale EnergieSprong permet de garantir son autosuffisance énergétique durant 30 ans.

SE DONNER LES MOYENS

Cette politique ambitieuse, il nous faut la mener sur tous les territoires où la demande est forte. Et pour bien l'accompagner, nous ne devons pas hésiter à revisiter nos « fondations ». En 2018, nous avons créé une société foncière pour relancer la production de logements à loyer libre, en nous alliant à des partenaires investisseurs. Même réflexion pour le logement intermédiaire : parce que les besoins sont croissants (notamment en Île-de-France et sur quelques secteurs ciblés en province où passer du logement social au logement libre requiert un effort trop important pour les locataires), nous étudions l'opportunité de créer une filiale dédiée au sein du Groupe. Ces évolutions nous permettront de renforcer une autre de nos missions ancestrales : accompagner le parcours résidentiel des locataires et des agents SNCF. Enfin, nous tirons parti de notre appartenance à SNCF pour impulser des projets d'habitat sur les fonciers délaissés et ainsi participer, avec SNCF Immobilier, à l'émergence de quartiers modernes mixant logements, bureaux et activités à proximité des transports.

L'HABITANT, DÉNOMINATEUR COMMUN DE TOUTES NOS ACTIONS

Placer l'habitant au cœur de nos préoccupations, ce n'est pas une formule galvaudée, mais un réflexe de chaque instant, le point de départ de chaque projet. Cette attention constante nous permet d'obtenir, depuis plusieurs années, un taux de satisfaction supérieur à 80 % pour l'ensemble de notre service. Qu'il s'agisse d'offrir un cadre de vie moderne à nos locataires, de les accompagner au quotidien, de favoriser l'insertion des plus fragiles ou de promouvoir le vivre-ensemble, nos équipes répondent présent chaque jour, dans un dialogue permanent avec les acteurs locaux. En 2018, nous avons également déployé de nouveaux outils et services pour accompagner l'évolution des usages et des technologies, afin de rendre le locataire autonome dans ses démarches, lui proposer davantage de canaux d'échange et lui offrir un service plus réactif.

Je laisse à mon successeur, Romain Dubois, une entreprise en ordre de marche, prête à relever les défis majeurs de demain et à tenter de nouvelles aventures innovantes. Il pourra s'appuyer sur des équipes talentueuses et motivées, portées par les valeurs de solidarité et d'ouverture qui sont la marque d'ICF Habitat. ◉



Dans un environnement complexe, redoubler d'audace, d'inventivité et de détermination pour poursuivre notre mission d'intérêt général



CÉCILE QUEILLE

directrice générale du Groupe ICF Habitat en 2018