



Malakoff Habitat encourage la solidarité



# RAPPORT **»»»** 2020 D'ACTIVITÉ

[www.malakoff-habitat.fr](http://www.malakoff-habitat.fr)

SAIEM  
**Malakoff**  
HABITAT



**07**  
GOUVERNANCE

**21**  
PROJETS

**39**  
MARCHÉS  
PUBLICS

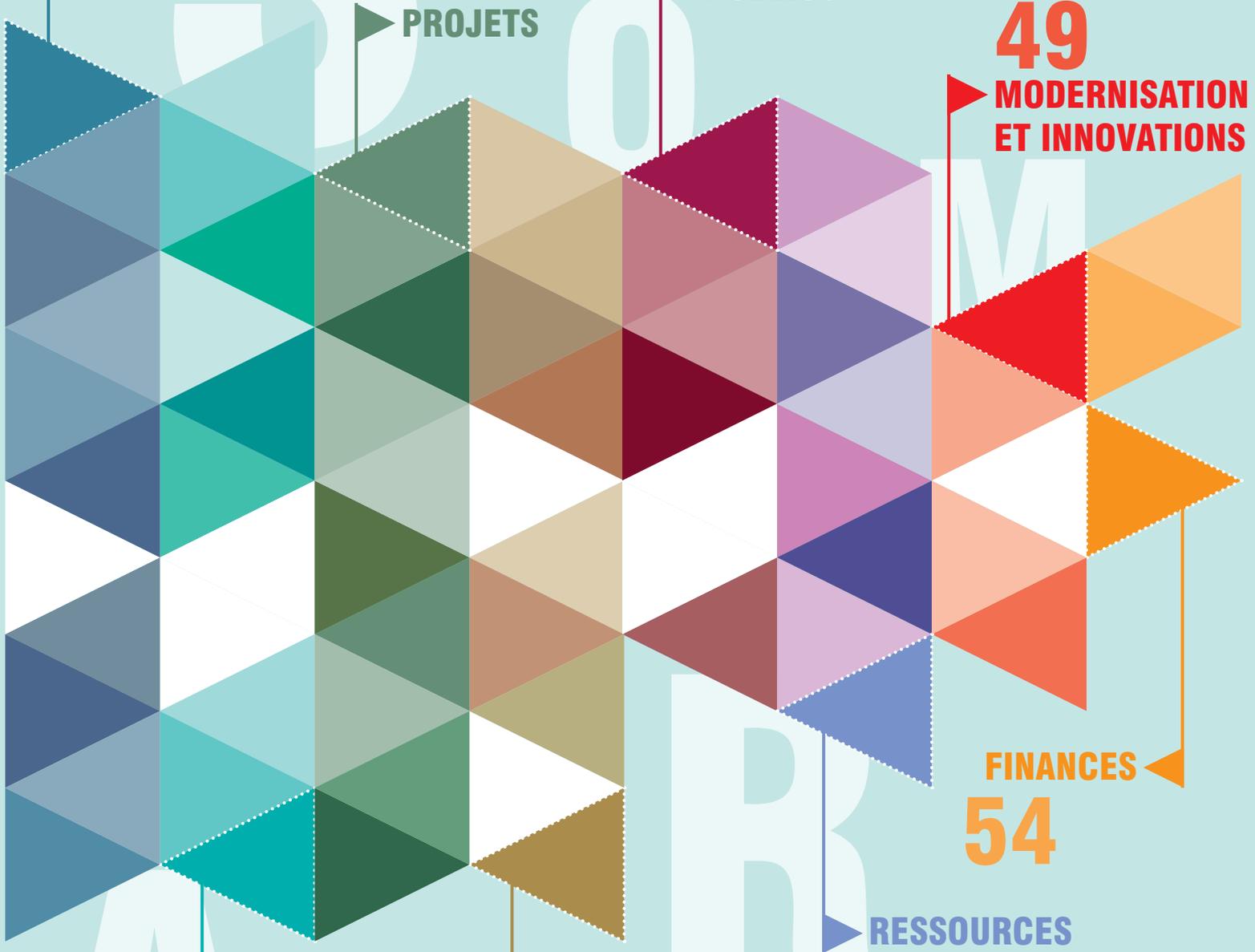
**49**  
MODERNISATION  
ET INNOVATIONS

FINANCES  
**54**

QUALITÉ  
DE VIE  
**11**

MAINTENANCE  
ET TRAVAUX  
**31**

RESSOURCES  
HUMAINES  
**42**



S  
O  
M  
M  
E  
R  
I  
E



**DOMINIQUE CARDOT**

Président de MALAKOFF HABITAT

# L'ÉDITO

## DU PRÉSIDENT

### UNE ANNÉE MARQUÉE PAR L'AMBITION

2020 restera une année particulière marquée par une crise sanitaire sans précédent, qui a pesé sur l'activité de l'ensemble de la France et également sur la SAIEM, rendant le contexte économique difficile. Nous sommes restés confinés des semaines durant, souvent inquiets pour notre famille et nos proches, puis avons repris notre activité en adaptant notre organisation.

Malgré cette période complexe et difficile, ce fut également une année marquée par l'ambition. Nous avons pu répondre à la grande majorité des attentes des locataires et accompagner au mieux ceux qui étaient le plus en difficulté face à cette crise. Je tiens d'ailleurs à remercier tout le personnel de Malakoff Habitat pour son engagement et son efficacité.

Pendant l'année 2020, Malakoff Habitat a poursuivi sa politique ambitieuse de développement et de réhabilitation de son patrimoine. Que ce soit pour la résidence Aimé Allain "Mermoz" où l'opération de rénovation a bien commencé, ou encore pour les résidences Jules Guesde et 34-36 Gambetta dont les projets de réhabilitation ont bien avancé après une large concertation des habitants. N'oublions pas la résidence Guy Môquet dont le relogement des locataires du premier bâtiment est presque achevé, permettant le début de l'opération de démolition/construction des bâtiments.

Dans le même temps, nous sommes aussi dans une situation préoccupante, face à un désengagement financier de l'État dans l'accompagnement du logement social. C'est la raison pour laquelle, tenant compte de la loi ELAN qui oblige d'avoir 12 000 logements minimum, nous avons travaillé en 2020 avec d'autres organismes de logements sociaux qui partagent nos valeurs, à l'élaboration d'un projet de création d'une Société Anonyme de Coordination (SAC). Ce groupe, composé de l'OPH Nanterre, de Gennevilliers Habitat, de l'OPH d'Ivry-sur-Seine et d'IDF Habitat, regroupe plus de 42 000 logements. Personne n'y perdra son identité. Malakoff Habitat poursuivra ses objectifs et notamment celui de répondre à la satisfaction de ses locataires, qui est un engagement au cœur de notre action. Mais dans le contexte fragile que connaît le logement social, cela nous aidera à être mieux armé et à affronter avec d'autres les obstacles pour continuer à développer le logement social de qualité aux portes de Paris, tout en conservant la mixité sociale qui fait le bien-vivre ensemble de Malakoff.

Toutes ces opérations et ces changements de grandes envergures nous ouvrent les portes d'un avenir empli de la réalisation de nos projets qui permettront à Malakoff Habitat de continuer à créer les conditions pour que le logement social soit à la hauteur de nos ambitions, qu'il reste digne et de qualité, respectueux des locataires et de leur environnement.

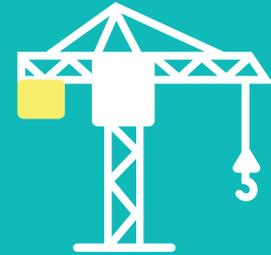
# LES CHIFFRES CLÉS DE 2020

▶ **4 509** logements

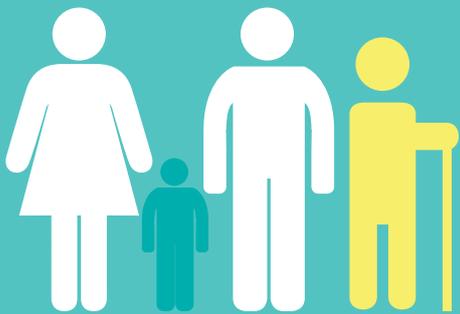


**49** résidences

▶ **161** logements en construction



▶ **12 000** locataires



▶ **27** accueils de gardiens



▶ **85** collaborateurs



▶ **199** attributions



▶ **4,053 M€** de marchés publics signés



▶ **26,193 M€** de chiffres d'affaires



# > PATRIMOINE MALAKOFF HABITAT



## SECTEUR BARBUSSE CLOS MONTHOLON

- N° 1 Résidence 29 Bd de Stalingrad
- N° 2 Résidence 74 Jules Guesde
- N° 3 Résidence 2/10 G. Brassens  
15 Voie d'Issy
- N° 4 Résidence 15/17 Tissot
- N° 5 Résidence 5/11 Sentier  
des Nouveaux
- N° 6 Résidence 32 Bd de Stalingrad
- N° 7 Résidence Les Poètes  
Baudelaire, Verlaine  
Résidence Les Poètes Fabié,  
Rimbaud, Valéry
- N° 8 Résidence Albert Samain

## SECTEUR DES COLLÈGES

- N° 1 Résidence 17/19 Jean Mermoz
- N° 2 Résidence 55/59 Hoche
- N° 3 Résidence 93/95 Paul Vaillant  
Couturier
- N° 4 Résidence 102 Paul Vaillant  
Couturier
- N° 5 Résidence M. Thorez- J Lurçat  
- J Moulin
- N° 6 Résidence 75/85 Hoche
- N° 7 Résidence 1/6 Léon Salagnac
- N° 8 Résidence 14 Hoche
- N° 9 Résidence 50 Guy Moquet
- N° 10 Résidence 70 Guy Moquet
- N° 11 Résidence 17 Jean-Jacques  
Rousseau

## SECTEUR DU THÉÂTRE

- N° 1 Résidence 4/10 Joliot Curie
- N° 2 Résidence 210 Brossolette
- N° 3 Résidence 126/128 Brossolette
- N° 4 Résidence 67/73 Dumont
- N° 5 Résidence 60 Dumont
- N° 6 Résidence 20 André Coin
- N° 7 Résidence 1 place du 14 juillet
- N° 8 Résidence 22 Passage  
du Nord
- N° 9 Résidence 5 Louis Blanc
- N° 10 Résidence 24/44 Valette  
29/31 bis Valette
- N° 11 Résidence 26 Valette - Esc C
- N° 12 Résidence 10/18 Jules Ferry
- N° 13 Résidence 84 Dolet
- N° 14 Résidence 61 Dolet

## SECTEUR DU SQUARE DU CENTENAIRE

- N° 1 Résidence 34/36 Gambetta
- N° 2 Résidence 6 Henri Martin
- N° 3 Résidence 9 Legrand
- N° 4 Résidence 13 Béranger/  
12 Allende
- N° 5 Résidence 7 Chauvelot
- N° 6 Résidence 5 Gambetta
- N° 7 Résidence 27/29 Voltaire  
Résidence 17/23 Voltaire
- N° 8 Résidence 4/20 rue de La Tour
- N° 9 Résidence 55 Chauvelot  
1/5 Hébécourt
- N° 10 Résidence 74 Brossolette
- N° 11 Résidence 1 François Coppée





> 07

# GOUVERNANCE



# LA GOUVERNANCE DE MALAKOFF HABITAT 2020

**Le conseil d'administration a un rôle majeur. Il définit la stratégie de Malakoff Habitat, décide des opérations de construction, des réhabilitations, des aménagements et de l'entretien du patrimoine. Il vote le budget et approuve les comptes de l'entreprise.**

## > UNE NOUVELLE GOUVERNANCE EN 2020



À la suite des élections municipales de mars 2020, un nouveau conseil d'administration a été mis en place le 25 juin 2020 et a élu un nouveau président : Dominique Cardot.

Serge Cormier, administrateur de Malakoff Habitat depuis 25 ans et président de l'organisme depuis 19 ans, était présent pour la passation

avec le nouveau président. Serge Cormier a quitté ses responsabilités *"serein et confiant au regard des élus qui composent ce conseil d'administration"*, pour reprendre ses mots en début de séance.

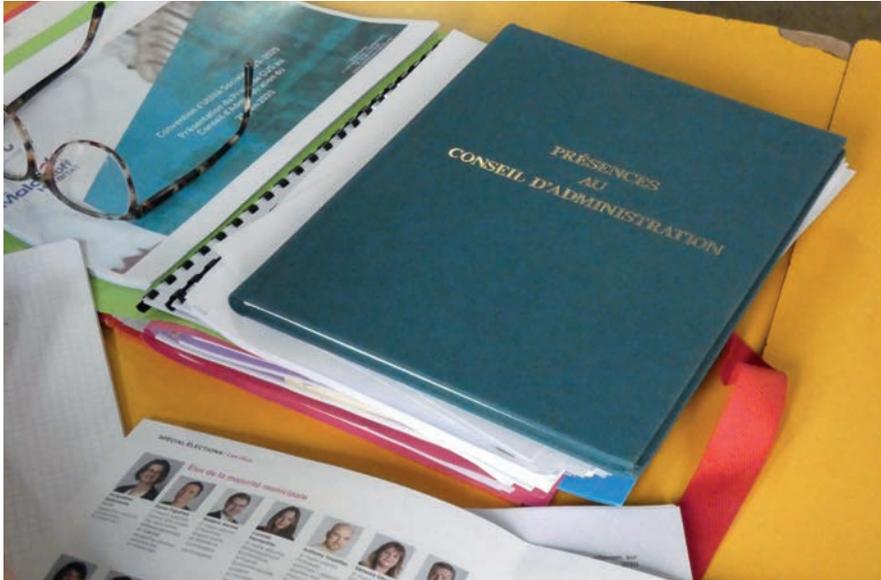
Il a initié de nombreuses réalisations pour le développement de l'habitat social au sein de Malakoff et a su faire

de Malakoff Habitat un réel outil de défense et de sauvegarde de la mixité sociale de la ville.

Dominique Cardot, 6<sup>e</sup> adjoint à la mairie de Malakoff en charge des ressources humaines et du dialogue social, prend donc sa succession et devient le nouveau président de Malakoff Habitat.

## > LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2020, le conseil d'administration de la SAIEM Malakoff Habitat s'est réuni à deux reprises sous l'ancienne mandature, puis à deux reprises après les élections municipales avec un nouveau conseil d'administration.



### 6 MARS

- > Approbation du projet et du plan de financement prévisionnel de la réhabilitation de 57 logements de la résidence sis 74, rue Jules-Guesde.
- > Affectation de l'excédent de liquidation suite à l'acquisition du patrimoine de l'OPH par la SAIEM Malakoff Habitat.

### 25 JUIN

- > Nomination du président de la SAIEM.
- > Nouvelle composition de la commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation de logements.
- > Nouvelle composition de la commission d'appels d'offres et adoption du règlement intérieur de la commission.

- > Arrêté des comptes de l'exercice 2019.
- > Engagement du processus de démolition de la résidence 50 Guy Moquet.

### 22 OCTOBRE

- > Présentation du projet et des orientations stratégiques de la SAIEM pour l'année 2021.
- > Approbation de la création de la Société Anonyme de Coordination : CAP Habitat.

### 13 DÉCEMBRE

- > Adoption du budget pour 2021 de la SAIEM Malakoff Habitat.
- > Adoption de la Convention d'utilité sociale 2020-2025.

## > L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

L'assemblée générale extraordinaire des actionnaires s'est réunie à 2 reprises en 2020 et a pris les décisions suivantes :

### 25 JUIN

- > Approbation des comptes 2019 de la SAIEM Malakoff Habitat.

### 11 DÉCEMBRE

- > Nomination d'un censeur.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MALAKOFF HABITAT

### ACTIONNARIAT PUBLIC

- M. Dominique CARDOT
- M. Rodéric AARSSE
- M. Saliou BA
- M. Loïc COURTEILLE
- M<sup>me</sup> Sonia FIGUERES
- M<sup>me</sup> Bénédicte IBOS
- M<sup>me</sup> Catherine MORICE
- M. Antonio OLIVEIRA
- M. Roger PRONESTI
- M. Anthony TOUEILLES

### ACTIONNARIAT PRIVÉ

- M. Régis BARBANT, *représentant la Caisse des Dépôts et Consignations*
- M. Pierre DEGROIS, *représentant la Caisse des Dépôts et Consignations*
- M. Nicolas BRUNET, *représentant 1 001 Vies Habitat*

### REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- M. René ASSIBAT
- M<sup>me</sup> Catherine COLLEU



## L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

### ACTIONNARIAT PUBLIC

Ville de Malakoff

### ACTIONNARIAT PRIVÉ

- Caisse des Dépôts et Consignations
- M. Paul CHAUTEMPS
- 1001 vies Habitat
- OPH MALAKOFF
- M<sup>me</sup> Odette RACINE
- M. Jean FOUGEU
- M. Clément GUION
- M<sup>me</sup> Geneviève CAHEN
- M. Farès ABIB
- M. Alain DUMOUCHEL
- M<sup>me</sup> Isabelle POITTEVIN
- M. Philippe ALLARD
- M. Henri MAILLARD





**QUALITÉ DE VIE**



# ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION 2020

**Menée de septembre à octobre 2020 auprès de 500 locataires, l'enquête de satisfaction a révélé des résultats très encourageants pour la SAIEM. En effet, alors que le taux de satisfaction régional - de 76% contre 80% en 2017 - ne cesse de baisser, Malakoff Habitat affiche une stabilité, voire une petite hausse de satisfaction avec 83% de ses locataires satisfaits globalement contre 82 % en 2017.**



Depuis 2003, les bailleurs sociaux se sont engagés tous les trois ans à interroger leurs locataires afin de mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines et d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires. Ce questionnaire concerne le logement, les parties communes, la qualité de vie ou encore la gestion des réclamations et

des interventions. La précédente enquête pour Malakoff Habitat avait été menée en 2017. La dernière a été réalisée en septembre et octobre 2020 par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 500 locataires sur l'ensemble du patrimoine.

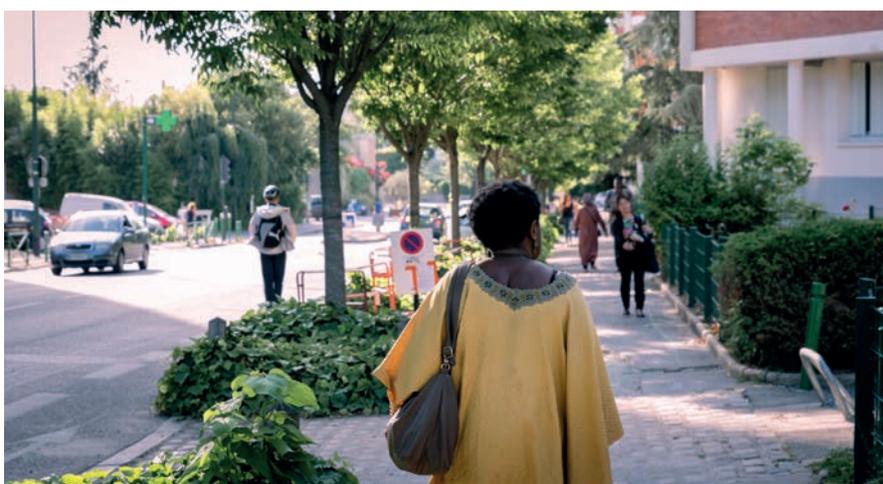
Cette enquête triennale a réuni 40 organismes franciliens autour de l'AORIF,

l'association régionale des organismes de logements sociaux d'Île-de-France dont Malakoff Habitat fait partie. Ainsi, ce regroupement permet de disposer de résultats régionaux et donc de comparer les notes de la SAIEM par rapport à la moyenne des organismes franciliens.

## > 83% DE SATISFACTION : UN DES MEILLEURS RÉSULTATS D'ÎLE-DE-FRANCE

L'enquête de satisfaction a révélé d'excellents résultats avec un très bon taux de satisfaction globale (83%), qui reste stable par rapport à la précédente enquête en 2017 (82%), Malakoff Habitat se place dans les dix meilleurs bailleurs franciliens du groupement AORIF.

Les résultats sont bons sur toutes les thématiques, mais ils se dégradent par rapport à 2017 sur la satisfaction globale de la résidence (71%) et la qualité de vie dans le quartier (73%). Le sentiment d'insécurité entache la qualité de vie dans le quartier (7 points de moins par rapport à 2017). C'est un phénomène commun à tous les bailleurs franciliens.



## > DES REMARQUES SUR LE NETTOYAGE ET CERTAINS ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

Des remarques sur le nettoyage et certains équipements pénalisent la satisfaction des locataires. Même si le niveau reste satisfaisant avec 71% de

satisfaction au global, on constate une dégradation sur la thématique du fonctionnement des équipements des parties communes et de la

propreté. Ces retours concernent les problèmes d'entretien et la qualité du nettoyage, les problèmes d'ascenseur et les incivilités

## > 82% DES LOCATAIRES SONT SATISFAITS DE LEUR LOGEMENT

Le logement, au global, est très apprécié (82%), mais le fonctionnement des équipements un peu moins (76%). Cette insatisfaction se cristallise

principalement autour de certains équipements : fenêtres, sanitaires, installation électrique.

## > DES EFFORTS À FAIRE SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES

Un peu plus de huit locataires sur dix (83%) savent à qui s'adresser pour faire une demande de réclamation, mais seulement 65% estiment que c'est facile. Un score perfectible.

Les locataires saluent la qualité des contacts avec le gardien qui reste l'interlocuteur privilégié (90% de locataires satisfaits), notamment pour

les demandes techniques. Les demandes au siège se passent également bien pour plus de huit locataires sur dix (82% satisfaits). Les échanges téléphoniques, qui sont le deuxième mode de contact le plus utilisé, sont également satisfaisants pour trois locataires sur quatre. En revanche, les échanges sans contact humain comme

les courriers et les emails sont plus problématiques, avec plus d'un tiers des locataires non satisfaits.

Seulement la moitié des locataires (51%) sont satisfaits du traitement de leur demande. Ils reprochent principalement l'absence de réponse satisfaisante ou de réponse tout simplement.

## > DES ACTIONS TRÈS APPRÉCIÉES PENDANT LE 1<sup>ER</sup> CONFINEMENT LIÉ À LA COVID

Plus de huit locataires sur dix (85%) sont satisfaits des actions mises en place par la SAIEM pour assurer la continuité du service. Les actions de

solidarité comme la distribution de masques à tous les résidents ont été très appréciées (40%). Parmi les locataires non satisfaits de ces actions,

l'entretien et la propreté de la résidence sont les principales faiblesses perçues pendant le confinement du printemps 2020.

**83% des locataires sont satisfaits par Malakoff Habitat**

### LA RÉSIDENCE

	Malakoff Habitat	Moyenne régionale*
La résidence au global	79%	73%
Le fonctionnement des équipements des parties communes	72%	71%
La propreté des espaces extérieurs et des abords de la résidence	64%	64%
La propreté générale des parties communes	70%	68%
La gestion des ordures ménagères, du tri sélectif et des encombrants	68%	71%

### LE LOGEMENT

	Malakoff Habitat	Moyenne régionale*
Le logement au global	82%	77%
Le fonctionnement des équipements du logement	76%	67%
Les conditions d'entrée dans le logement	82%	85%

### LES CONTACTS AVEC MALAKOFF HABITAT

	Malakoff Habitat	Moyenne régionale*
L'information et la communication avec le bailleur	77%	71%
La qualité des échanges téléphoniques	75%	72%
La qualité des échanges par courrier	65%	59%
La qualité des échanges par email	62%	65%
La qualité des échanges au siège	82%	76%
La qualité des échanges avec le gardien	90%	86%
Le traitement de la demande au global	49%	47%

\*Groupement AORIF de 40 organismes franciliens

# AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES LOCATAIRES

Tout au long de l'année 2020, Malakoff Habitat a renforcé ses liens avec ses amicales de locataires à travers le conseil de concertation locative. La SAIEM a également adopté une charte d'attribution des logements, complétant ainsi les dispositions légales et réglementaires permettant une transparence des procédures d'attribution. En parallèle, Malakoff Habitat poursuit et développe l'accompagnement individuel et collectif des locataires en recrutant une conseillère en économie sociale et familiale chargée de prévenir et traiter les situations délicates que peuvent rencontrer les locataires.

## > LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Sans cesse repoussé à cause de la crise sanitaire, le conseil de concertation locative s'est tenu en visioconférence le 3 novembre 2020.

Ce conseil est un lieu d'échange entre Malakoff Habitat et les représentants des amicales de locataires. Cette instance de démocratie participative a pour but de les informer et de proposer des actions pour améliorer le cadre de vie des locataires.

Composé de nos amicales des locataires et de la direction de Malakoff Habitat, ce conseil a porté essentiellement sur :

- la Convention d'utilité sociale 2020-2025, élaborée sur la base du plan stratégique du patrimoine et présentant nos engagements sur les cinq



années à venir, notamment en gestion locative ;

- une présentation des orientations de la SAIEM menées sur l'année 2020 ainsi que des projets ambitieux, notamment patrimoniaux, qu'envi-



sage de conduire Malakoff Habitat sur l'année 2021 ;

- la création de notre SAC, CAP Habitat "Coopérative d'acteurs publics de l'habitat en Île-de-France".

## > LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Suite aux élections municipales, le conseil d'administration de la SAIEM Malakoff Habitat a désigné, en juin, les six membres administrateurs siégeant à la CALEOL :

- Sonia FIGUIERES
- Loïc COURTEILLE
- Rodéric AARSSE
- Roger PRONESTI
- Catherine MORICE
- Catherine COLLEU

Madame Zanata WOZNIAK a également été désignée par le conseil d'administration de la CAF des Hauts-de-Seine pour siéger au sein de cette instance.

Cette instance analyse les candidatures et attribue les logements avec équité. Elle agit dans le cadre de son règlement intérieur et de la **charte d'attribution des logements** de la SAIEM adoptés en décembre 2019.

### LA CHARTE D'ATTRIBUTION

Cette charte a pour objet de définir les priorités d'attribution et les modalités de gestion de la demande. Elle décrit le cadre que la SAIEM se fixe pour remplir sa mission d'attribution de logements sociaux, en complément des dispositions législatives et réglementaires. Dans un souci de transparence vis-à-vis de ses locataires et des demandeurs de logements, il est important pour la SAIEM de définir une politique d'attribution, qui, tout en respectant les conditions et objectifs prescrits par le Code de la construction et de l'habitation (articles L441 et suivants), répond à des objectifs propres.

Elle affiche les objectifs de la SAIEM Malakoff Habitat :

- affirmer sa vocation sociale en permettant l'accès au logement des publics prioritaires, en situation de mal logement et/ou de précarité économique ;
  - veiller aux équilibres sociaux dans son parc immobilier ;
  - garantir la transparence des attributions en affichant des règles claires, objectives et compréhensibles ;
  - favoriser les parcours résidentiels des ménages au sein du parc ;
  - soutenir l'accès au logement des jeunes ménages et des "décohabitants".
- Cette charte est organisée autour de 3 engagements majeurs :
- la transparence des procédures d'attribution dans le respect du droit ;
  - une information pertinente des demandeurs durant l'instruction de leur dossier ;
  - un accueil de qualité des nouveaux locataires, notamment par la mise en œuvre de mesures d'accompagnement social et des parcours résidentiels.

## > L'EXEMPTION DU SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Le supplément de loyer de solidarité (SLS) devait s'appliquer à Malakoff le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Grâce aux interventions de Jacqueline Belhomme, maire de Malakoff, et de la direction de Malakoff Habitat durant toute la fin de l'année 2020, la Préfecture des

Hauts-de-Seine a prolongé l'exemption de surloyer dont bénéficie la ville de Malakoff. Cette prolongation s'étend en toute hypothèse, jusqu'à l'adoption du Plan métropolitain de l'habitat et de l'hébergement du Grand Paris qui pourrait intervenir

courant 2021. La municipalité est d'ores et déjà engagée pour faire valoir dans ce plan le principe qui justifie cette exemption : le maintien de la mixité sociale, qui fait la force de vie de la ville.

## > L'ARRIVÉE D'UNE CONSEILLÈRE EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE (CESF)

Au 1<sup>er</sup> avril 2020, la SAIEM Malakoff Habitat a accueilli une Conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Elle a rejoint le service de la direction de la Vie Locative (DVL).

La SAIEM a fait le choix d'intégrer dans son équipe, un travailleur social, dans l'accompagnement des ménages pouvant rencontrer des difficultés socio-économiques.

Ses trois domaines d'interventions : l'attribution des logements, l'impayé de loyer et les troubles de voisinage.

Lorsque les locataires rencontrent des difficultés pour payer leur loyer,

la SAIEM Malakoff Habitat met à leur disposition un suivi particulier.

Après une orientation par les différents canaux internes (Gestion locative, contentieux, CALEOL), la CESF se met à disposition du locataire pour travailler autour de la question de l'impayé, souvent en lien avec d'autres problématiques (ressources, santé, budgétaire...).

Au cours des différents accompagnements sociaux mis en place, la CESF a pu instruire des dossiers de surendettement et des plans d'apurement ainsi que le fonds de solidarité logement

(FSL) pour l'apurement de cette dette locative.

Elle joue aussi un rôle actif en matière de troubles de jouissance et de problèmes de voisinage.

En outre, Malakoff Habitat a développé différents partenariats : le centre communal d'action sociale, le service social territorial du département, le centre médical psychologique et les associations. Ensemble, ils travaillent désormais de concert à l'accompagnement des locataires.



# PLUS ENCORE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LA CRISE SANITAIRE

**Le 17 mars 2020, pour tenter d'endiguer l'épidémie du virus Covid-19, la France entière a été confinée. Pendant les huit semaines de confinement qui ont suivi, le fonctionnement de Malakoff Habitat a dû s'adapter avec un seul objectif : assurer la continuité de services pour les locataires, tout en préservant la santé de ses collaborateurs.**



## > UNE CONTINUITÉ DE SERVICE

Dans un contexte sanitaire totalement inédit, les services de la SAIEM ont su répondre présents et s'adapter aux conditions difficiles de cette crise. La SAIEM a su maîtriser les missions de

proximité avec l'appui de ses prestataires. Ainsi, le ramassage des ordures ménagères et le ménage des résidences ont pu se poursuivre sans créer de rupture sanitaire pour les

résidences. Les urgences techniques ont été assurées chez les locataires en lien avec les entreprises, même si le mode de travail était parfois dégradé.

## > 1 700 APPELS

Dès mars, la SAIEM a intensifié sa relation en direction des locataires les plus démunis avec l'opération d'appel des seniors et résidents les plus fragiles. Cette opération a rencontré un fort engouement des personnels de la SAIEM ; personnels administratifs du siège et gardiens, qui ont téléphoné toutes les semaines pour prendre des nouvelles de ses locataires, les orienter vers des services spécialisés si besoin, voire tout simplement leur rappeler les gestes barrières. Soucieux de ne laisser personne seul

en ces temps difficiles, ils ont contacté personnellement plus de 900 résidents. En complément de cette solidarité sans faille des gardiens, les équipes de Malakoff Habitat se sont également mobilisées pour appeler les locataires âgés de plus de 70 ans. Ils ont veillé à ce que ces personnes plus fragiles ne rencontrent pas de difficultés dans leur vie quotidienne pendant le confinement en gardant un lien régulier avec eux, en prenant le temps de discuter et de les rassurer. Ils ont aidé à la mise en place d'entraide

entre voisinage avec notamment la livraison de courses à domicile, des appels à leurs proches, à leurs enfants etc. Cette belle opération généreuse et humaine a remporté un vif succès chez les résidents qui ont su retrouver parfois le contact qu'ils n'avaient plus du fait du confinement.

Au total, 1 700 appels ont été passés et 1 038 personnes de plus de 70 ans ont fait l'objet d'une vigilance renforcée de la part des services de Malakoff Habitat.

## > GARDER UN LIEN CONSTANT AVEC NOS LOCATAIRES

Par le biais d'une communication plus soutenue, Malakoff Habitat a accompagné tout au long du premier confinement ses locataires en difficulté pour le paiement de leur loyer.

L'entreprise a également travaillé en véritable partenariat avec les services sociaux de la ville et les CCAS, notamment pour le portage des repas à domicile en faveur des personnes âgées, handicapées ou atteintes d'affection de longue durée.



Il est à noter aussi qu'en cette période compliquée et tendue, la SAIEM a su réagir aux comportements irrespectueux de certains locataires. Très rapidement, la médiation sociale a repris et l'association de médiateurs Promevil a maintenu le lien avec nos locataires et des Malakoffiots. Les services de la SAIEM sont restés également en contact avec les partenaires privilégiés comme la ville, le CCAS ou la Police Nationale pour gérer des situations compliquées.



## MASQUES POUR TOUS !

Dès le 7 mai, grâce à la mobilisation de nos salariés, nous avons distribué à chaque locataire de nos résidences une enveloppe avec un kit de deux masques lavables offerts par la Ville de Malakoff et le territoire Vallée Sud Grand Paris. Ce sont 16 600 masques de protection qui ont été distribués auprès de tous les résidents.

## CONTINUER À FAVORISER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE



Le contexte sanitaire n'a pas permis cette année aux services de la SAIEM de développer ses activités tournées autour du développement d'animations et de création de lien social dans nos résidences. Cependant, la fête de la Musique 2020 s'est déroulée avec un camion itinérant qui a pu circuler dans les quartiers du patrimoine de Malakoff Habitat, créant une ambiance festive pour les locataires.



# L'AVIS DES NOUVEAUX LOCATAIRES SUR LEUR BAILLEUR

L'enquête de 2020 démontre à nouveau que les locataires attributaires d'un logement du parc de la SAIEM Malakoff Habitat sont à 92% "satisfaits" et même "très satisfaits" depuis leur arrivée. La SAIEM enregistre un retour des enquêtes plus "faible" de la part de ses locataires probablement davantage préoccupés par la situation sanitaire générale.



## > L'ACCUEIL À MALAKOFF HABITAT

→ 73% des nouveaux entrants nous ont fait part de la facilité à joindre l'accueil.

“À l'accueil : toujours bien orienté.

Les contacts à l'accueil sont très agréables.

Accueil téléphonique exceptionnel. C'est si rare aujourd'hui d'être en contact humain. Les standardistes sont très professionnelles et donnent une image positive de Malakoff Habitat en plus de leur sympathie. ”

Ces locataires entrants ont estimé à 93% "tout à fait et plutôt agréable" le contact avec les collaborateurs du service Attribution et à 90% "tout à fait et plutôt claires" les explications transmises .

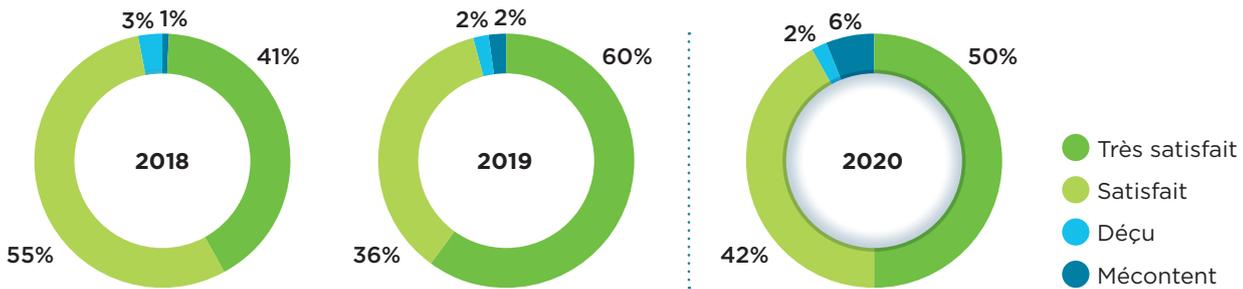
“ Que ce soit par mails ou contacts téléphoniques, le chargé de Gestion locative et d'attribution est très disponible. ”

Concernant la signature du contrat de location, 96% des locataires ont trouvé ce rendez-vous "tout à fait" agréable, clair et qualifié d'instructif par la majorité des personnes. Le rôle du livret d'accueil remis lors de ce rendez-vous n'est plus à démontrer, répondant à 98% aux attentes.

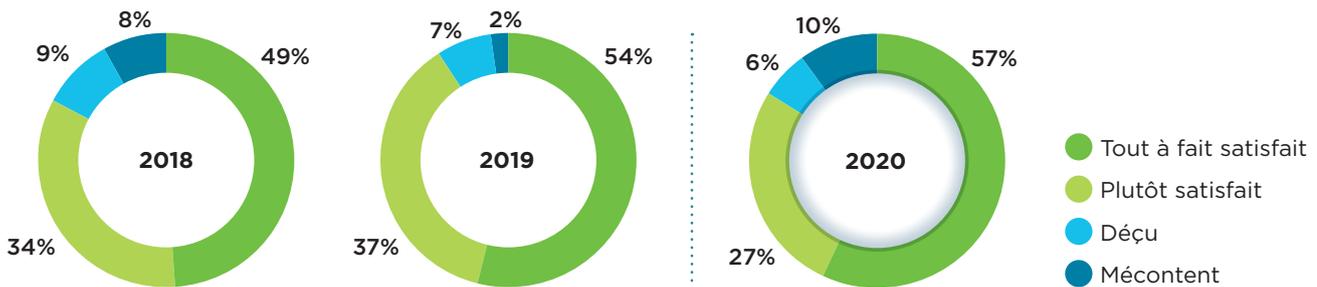
“ Le chargé de Gestion locative est très agréable et très efficace. ”

Il ressort aussi de l'enquête que la réalisation de l'état des lieux par les gardiens de la résidence apporte une grande satisfaction puisque 94% des ménages estiment que le rendez-vous d'état des lieux d'entrée a été obtenu facilement et qu'il a été réalisé à 98% dans une ambiance agréable.

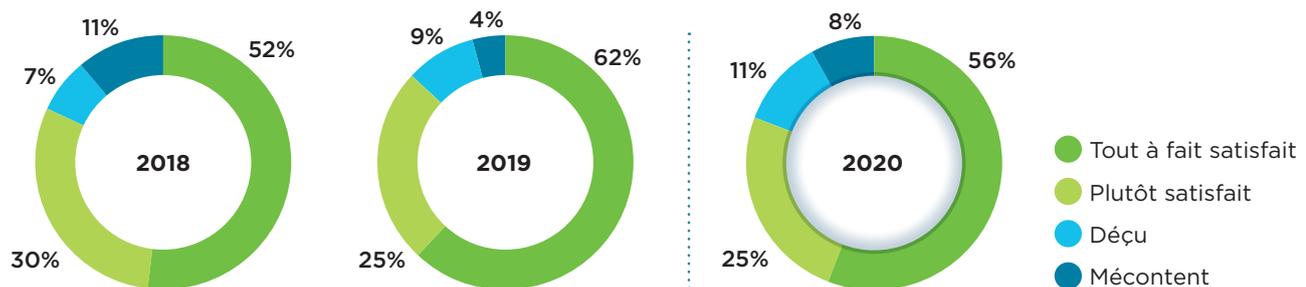
### ACCUEIL GLOBAL À MALAKOFF HABITAT



### ÉTAT DU LOGEMENT



### PROPRETÉ DU LOGEMENT



## > POINTS D'AMÉLIORATION

“Trop d'appels entrants. Impossibilités pour la standardiste de répondre à tous ces appels.

Peu de communication entre le standard et les autres services. Les services sont difficilement joignables.”

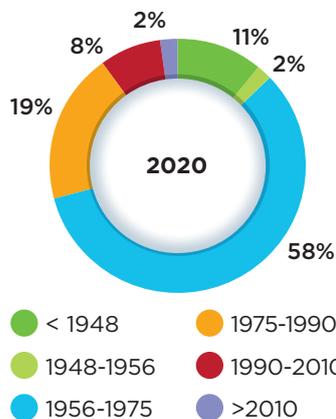
En 2021, un nouveau standard va être mis en place. Les services sont également joignables à l'adresse : [administratif@malakoff-habitat.fr](mailto:administratif@malakoff-habitat.fr).

# CONNAÎTRE LES LOCATAIRES DE MALAKOFF HABITAT

## > LE PATRIMOINE

Malakoff Habitat gère un patrimoine de 4259 logements (hors résidence étudiante, résidence pour personnes âgées et MAPAD). Le patrimoine est relativement ancien avec 71 % construit avant 1975, dont 58% entre 1956 et 1975, et 11 % avant 1948. Seulement 2% du patrimoine a moins de 10 ans.

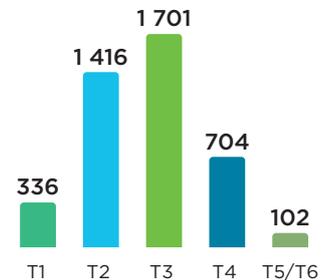
ÉPOQUES DE CONSTRUCTION (EN % DE LOGEMENTS)



Le patrimoine de l'organisme est en grande majorité attractif : 75% des logements dans les catégories les plus attractives, 18% des logements dans la catégorie intermédiaire, 7% de patrimoine seulement dans la catégorie la moins attractive.

Les 2 et 3 pièces sont les logements les plus importants du parc.

RÉPARTITION DU PATRIMOINE PAR TYPOLOGIE EN NOMBRE



## > LE PEUPEMENT

### Composition familiale

En 2020, les caractéristiques familiales d'occupation du patrimoine de la SAIEM Malakoff Habitat se présentent ainsi :

- 40,8% de personnes seules,
- 21,8% de familles monoparentales,
- 36,1% de couples avec ou sans enfants.

### Âge des titulaires des baux

Le taux d'occupation est caractérisé par une forte proportion des locataires de plus de 50 ans, atteignant 66%.

Il faut souligner la faible proportion de locataires de moins de 30 ans (4% des titulaires d'un contrat de location).

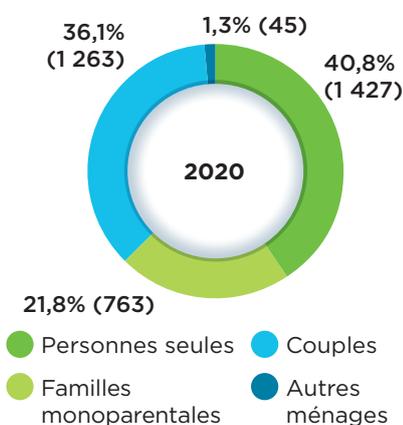
### Âge des occupants des logements

- 21,2% des occupants sont mineurs.
- 19,7% ont plus de 65 ans.

### Activité professionnelle des occupants

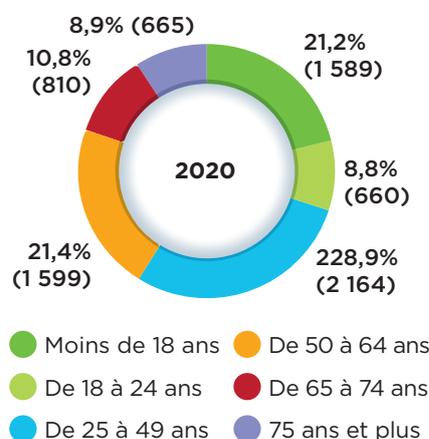
38,1% des locataires ont un emploi stable. Plus de la moitié sont sans activité (jeunes, étudiants ou retraités par exemple).

COMPOSITION DES MÉNAGES



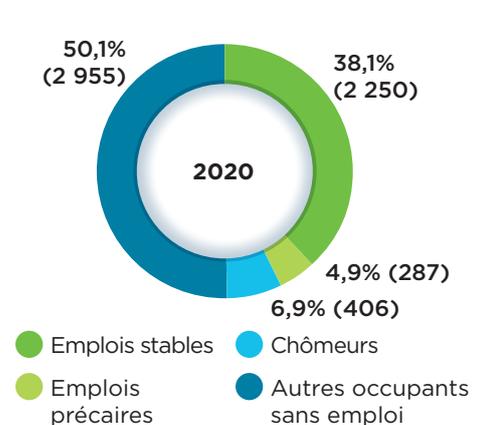
TOTAL : 3 498

EFFECTIF ET ÂGE DES OCCUPANTS DES LOGEMENTS



TOTAL : 7 487

NATURE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DES OCCUPANTS



TOTAL : 5 898

## > LES RESSOURCES DES MÉNAGES

Les données résultent des réponses des locataires du parc de la SAIEM Malakoff Habitat à l'enquête OPS 2020 sur la base du revenu fiscal de référence de l'année 2018.

Les ressources des locataires logés dans le parc de la SAIEM Malakoff Habitat se décomposent de la façon suivante :

- 44% des locataires du parc ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS correspondant au plafond d'attribution pour les logements locatifs PLAI ;
- 36% des ménages disposent de ressources comprises entre 60% et 100% des plafonds PLUS ;
- 20% des familles ont des ressources

supérieures aux plafonds de ressources ;

- 11% des ménages dépassent les plafonds de plus de 20%, correspondant au seuil actuel d'application du SLS (Supplément de loyer de solidarité).

En 2020 les plafonds de ressources à Paris et limitrophes (zone de Malakoff) se déclinaient comme suit :

Catégorie de ménages	PLAI	PLUS	PLS
	Paris et lim.	Paris et lim.	Paris et lim.
1 personne seule	13 207	24 006	31 208
2 personnes sans aucune pers. à charge à l'exclusion des jeunes ménages ou 1 pers. seule, situation de handicap	21 527	35 877	46 640
3 personnes ou 1 pers. seule + 1 pers. à charge ou jeune ménage sans pers. à charge ou 2 pers. dont au moins 1 est en situation de handicap	28 218	47 031	61 140
4 personnes ou 1 pers. seule + 2 pers. à charge ou 3 pers. dont au moins 1 est en situation de handicap	30 887	56 152	72 998
5 personnes ou 1 pers. seule + 3 pers. à charge ou 4 pers. dont au moins 1 est en situation de handicap	36 743	66 809	86 852
6 personnes ou 1 pers. seule + 4 pers. à charge ou 5 pers. dont au moins 1 est en situation de handicap	41 349	75 177	97 730
Par personne supplémentaire	4 607	8 377	10 890

## > LES APL

	2017	2018	2019	2020
Allocataires	1 117	1 264	1 244	1 226
% d'allocataires	28,67%	29,67%	29,2%	28,76%
Total des aides au logement (+RLS à partir de février 2018)	3 315 255 €	3 663 286 €	3 622 225 €	3 732 019 €
Ratio annuel par locataire	2 967 €	2 898 €	2 912 €	3 044 €
Ratio mensuel par locataire	247 €	242 €	243 €	254 €

Le taux d'allocataires sur l'ensemble du parc est d'environ 29% représentant 1 226 bénéficiaires.

Le nombre de locataires percevant l'APL est quasiment stable par rapport à 2019.

Le montant mensuel moyen de l'APL (+ RLS) perçu par un allocataire est de 254 €.

	À partir de février 2018	2019	2020
Montant RLS annuel	437 323 €	491 617 €	697 049 €

**Ce coût du RLS est en hausse de 205 000 € par rapport en 2019, soit une augmentation de 42 %.**

L'impact est conséquent sur les ressources financières la SAIEM Malakoff Habitat.



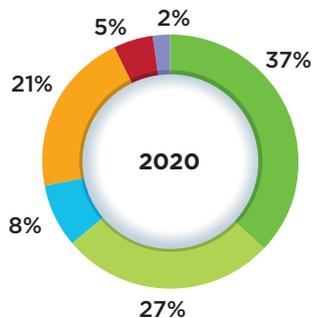
## > LES ATTRIBUTIONS

En 2020, 199 logements ont été attribués, soit 22 attributions de plus qu'en 2019.

9 situations de sur-occupation ont été traitées et 7 situations de sous-occupation.

34 décohabitations.

### ATTRIBUTIONS PAR CONTINGENTS

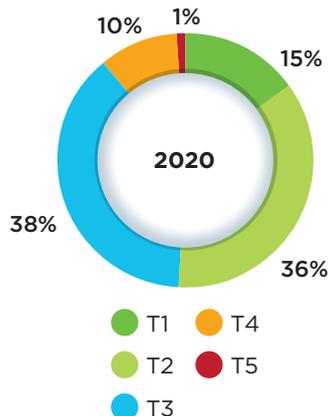


- Malakoff Habitat
- Ville
- Pref. fonct.
- Pref ML
- Action Logement
- Autres réservataires

37% des logements attribués en 2020 relèvent du contingent SAIEM Malakoff Habitat soit 74 logements toutes typologies confondues ce qui représente un peu plus d'un tiers des attributions globales.

L'autre majorité des attributions relève du contingent préfecture (Mal logé et fonctionnaire) avec 29%, ensuite la ville avec 27 %.

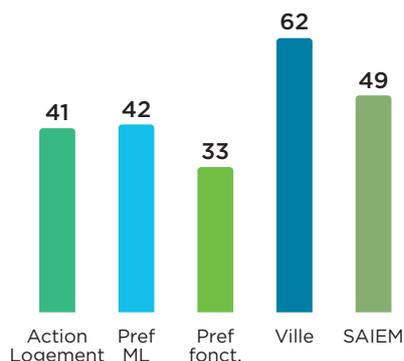
### ATTRIBUTIONS PAR TYPOLOGIES



- T1
- T4
- T2
- T5
- T3

La majorité des logements attribués en 2020 sont des logements de type 2 et 3 soit 74% des attributions globales. Les logements de type 4 et 5 représentent seulement 12% des attributions, cela s'explique par un faible taux de rotation sur ces typologies et la rareté des biens.

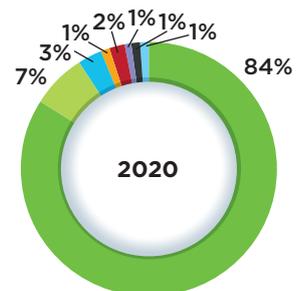
### ANCIENNETÉ DES DEMANDES ATTRIBUTAIRES (EN MOIS)



Pour rappel, le délai d'attribution dans le département des Hauts-de-Seine au titre de la loi DALO est de 48 mois en moyenne toutes typologies confondues.

Concernant la SAIEM Malakoff Habitat les ménages qui ont pu bénéficier d'un logement social au sein de notre parc en 2020 ont une ancienneté moyenne de 49 mois soit 5 mois de moins que l'année 2019.

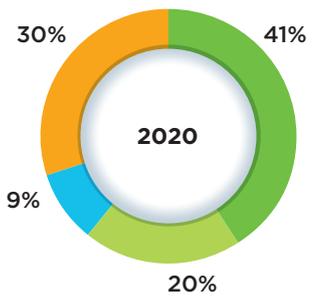
### PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES



- Malakoff
- Hauts-de-Seine (hors Malakoff)
- Paris
- Seine-Saint-Denis
- Val-de-Marne
- Seine-et-Marne
- Yvelines
- Essonne

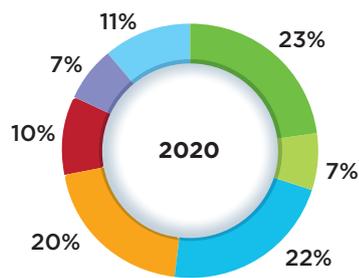
84 % des attributions prononcées en 2020 ont bénéficié à des ménages habitant Malakoff. Cet indicateur reflète un attachement profond des Malakoffiot(e)s à leur ville.

### COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES ATTRIBUTAIRES



- Célibataires sans enfant
- Familles monoparentales
- Couples sans enfant
- Couples avec enfant(s)

### TYPE DE LOGEMENT OCCUPÉ AVANT ATTRIBUTION



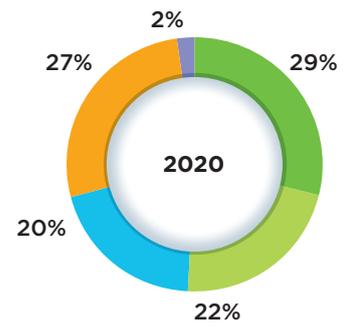
- Locataires SAIEM
- Locataires logement social
- Locataires parc privé
- Hébergés chez parents
- Hébergés chez un tiers
- Résidence sociale ou foyer
- Autres (hôtel, sans abri)

23% des attributions en 2020 concernent des mutations internes soit 46 ménages.

22% des attributions en 2020 concernent des locataires du parc privé soit 44 ménages.

11% des attributions sont en faveur de personnes sortants d'hôtel ou sans abri.

### PLAFOND DE RESSOURCES PLUS DES ATTRIBUTAIRES



- < 20%
- 20%-40%
- 40%-60%
- 60%-100%
- > 100%

On note pour 2020 que plus de la moitié des ménages attributaires (51%) ont des ressources se situant entre 0 et 40% des plafonds de ressources PLUS.

Pour rappel, les catégories de financement conditionnent la recevabilité des dossiers. Ils sont fixés par arrêtés et sont réactualisés chaque année au 1er janvier.



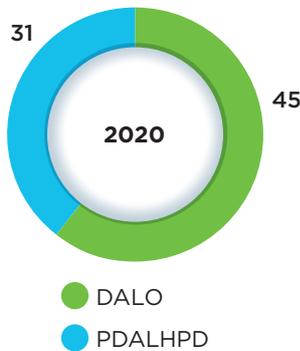
## > LES PUBLICS PRIORITAIRES

Les accords collectifs concernent les dossiers prioritaires DALO (Droit au logement opposable) et PDALHPD (Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées). Ces dossiers sont prioritaires au titre de l'article L441-1 du code de la construction et de l'habitation.

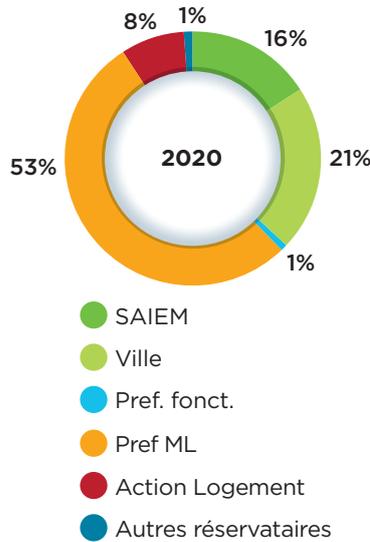
38,2% des 199 attributions de 2020 concernaient des accords collectifs répartis entre les dossiers prioritaires DALO et les dossiers PDALHPD.

L'objectif des accords collectifs fixés à notre organisme sur 2020 était de 69 dossiers. Pour l'année 2020, nous avons réalisé 110% des objectifs avec 76 dossiers tout contingent confondu.

### RÉPARTITION DES ACCORDS COLLECTIFS EN NOMBRE 2020



### DALO ET PDALHPD PAR CONTINGENTS



premier quartile soit 16,1% des attributions. (Objectif CUS de 25 %)

### LE PREMIER QUARTILE

Il a été institué dans le cadre de la loi égalité et citoyenneté. Il impose des objectifs de mixité sociale et précise que minimum 25% des attributions réalisées hors quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) doivent bénéficier à des ménages les plus modestes et aux personnes relogées dans le cadre d'une opération ANRU.

53 % des ménages répondants aux accords collectifs ont été attribués sur le contingent Préfecture Mal Logé.

Il est à rappeler que seuls les services de l'État sont habilités à labelliser et reconnaître les publics prioritaires.

La CALEOL de la SAIEM Malakoff Habitat a prononcé une attribution en faveur de 32 ménages relevant du

### RÉPARTITION DES ACCORDS COLLECTIFS & PREMIER QUARTILE PAR CONTINGENT

Contingent	Attributions	Répartition en %	DALO & PDALHPD	% DALO PDALHPD	Attributions Premier quartile	% premier quartile
Malakoff Habitat	74	37%	12	16,2%	15	20,3%
Ville	54	27%	16	29,6%	6	11,1%
Pref. fonct.	15	8%	1	6,7%	1	6,7%
Pref. ML	41	21%	40	95,1%	9	22%
Action Logement	10	5%	6	60%	1	10%
Autres réservataires	5	3%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>37,2%</b>	<b>32</b>	<b>16,1%</b>

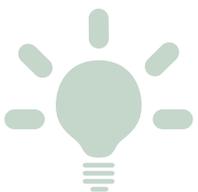
PREMIER QUARTILE : 16 % des attributions globales (-9% par rapport à 2019)

DALO : 23 % des attributions globales (-2% par rapport à 2019)

PDALHPD : 16% des attributions globales (stabilité par rapport à 2019)



# 25 PROJETS



# DÉVELOPPER LA VILLE

**Malakoff Habitat a maintenu son rythme de réalisation et continue à renforcer l'offre de logements sociaux sur la ville.**

## > CONSTRUCTION DE 70 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX : 69, RUE ÉTIENNE-DOLET



Date prévisionnelle de livraison : 3<sup>e</sup> trimestre 2022  
Certification visée : NF Habitat HQE, label Effinergie +  
Coût prévisionnel : 13 531 368 € TTC

L'année 2020 a été marquée par le lancement du chantier de construction des 70 logements sociaux au 69 rue Étienne-Dolet. Le projet prévoit la construction d'un bâtiment R+6 sur rue et un bâtiment R+4 en cœur d'îlot qui s'insère pleinement dans la continuité avec l'existant. La majorité des logements sont traversants et comportent des espaces annexes ; les espaces extérieurs seront végétalisés.

Les travaux de consolidation des sols étant achevés au mois de juin 2020, l'ordre de service de démarrage des travaux a été délivré au mois d'octobre, pour une durée prévisionnelle de 22 mois.



## > CONSTRUCTION DE 62 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX : ZAC BROSSOLETTE

L'opération de 62 logements sociaux menée par Malakoff Habitat en partenariat avec Linkcity s'est poursuivie durant l'année 2020, avec une interruption de quelques semaines durant le premier confinement.

Le projet, mené dans le cadre de la ZAC Brossolette, prévoit la construction de deux bâtiments - R+6 côté rue et R+4 en cœur d'îlot - et bénéficie d'un jardin intérieur. Les logements de typologies variées comportent majoritairement des espaces annexes.

Les fondations sont achevées depuis juin 2020, le gros œuvre se poursuit : la livraison est prévue durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2022.



### Les partenaires de la SAIEM :

- Promoteur : Linkcity
- Maîtrise d'œuvre : F. Brissaud - Cabinet MAO

Coût prévisionnel : 13 443 497 € TTC

Certification visée : NF Habitat HQE, Label Effinergie +

Date prévisionnelle de livraison : 1<sup>er</sup> trimestre 2022

## > CONSTRUCTION DE 29 LOGEMENTS : 37, RUE EUGÈNE-VARLIN, SITE SAFRAN

L'opération de 29 logements locatifs sociaux menée par Malakoff Habitat en partenariat avec Nexity s'est poursuivie durant l'année 2020, avec une interruption de quelques semaines durant le premier confinement.

Constituée d'un bâtiment R+6 situé au pied du métro Malakoff Plateau de Vanves, cette résidence fait partie d'un ensemble immobilier comprenant des logements en accession et une crèche au rez-de-chaussée.

Le plancher bas du rez-de-chaussée a été achevé en octobre 2020, la construction des étages supérieurs est en cours. La livraison de la résidence est prévue durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2022.



### Les partenaires de la SAIEM :

- Promoteur : Nexity
- Maîtrise d'œuvre : Valero Gardan architectes

**Coût prévisionnel :** 7 029 310 € TTC

**Certification visée :** NF Habitat HQE

**Démarrage des travaux :** 1<sup>er</sup> trimestre 2022



## > DÉMOLITION-RECONSTRUCTION DE LA RÉSIDENCE 50 GUY-MÔQUET

Malakoff Habitat mène un projet de démolition-reconstruction de la résidence 50 rue Guy-Môquet : les 71 logements seront démolis pour laisser la place à une centaine de logements sociaux et en accession.

Le projet prévoit la construction de 2 bâtiments collectifs d'environ 85 logements sociaux et de maisons de ville en limite de l'impasse Vauban.

Une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) relogement

a été mise en place afin d'accompagner individuellement le relogement de tous les locataires de la résidence. La mission a été confiée au cabinet *Le Frêne*, qui a réalisé l'enquête sociale durant l'été 2020.

En parallèle, l'équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la conception et du suivi des travaux a été désignée. Les études de conception du projet sont actuellement en phase avant-projet définitif.



> Angle rue Guy-Môquet et avenue Maurice-Thorez

### Maîtrise d'œuvre :

AEC Architecture

### Coût prévisionnel :

16 450 000 €

### Certification visée :

NF Habitat HQE RT  
2012-20% Label Effinergie +

# PRÉSERVER ET RÉHABILITER LE PATRIMOINE

## > RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE JEAN-MERMOZ - 119 LOGEMENTS

Construite dans les années 1970, 2 bâtiments, une tour de 13 étages et une barre de 7 étages composent cette résidence pour un total de 119 logements.

Le programme consiste en l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment, du confort dans les logements, l'amélioration et l'embellissement des parties communes, la requalification des espaces extérieurs.

Les travaux de réhabilitation de la résidence Jean Mermoz ont démarré courant du mois de novembre 2019 pour une durée de 18 mois.

Malgré un contexte spécifique lié à la crise sanitaire, les travaux se poursuivent dans de bonnes conditions et donnent entière satisfaction aux locataires.

**Maîtrise d'œuvre :** Atelier A003  
**Coût prévisionnel :** 5 086 305 €  
**Certification visée :** NF Habitat HQE, BBC Effinergie  
**Date prévisionnelle de fin de travaux :** 4<sup>e</sup> trimestre 2021



## > RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE 74, JULES GUESDE - 57 LOGEMENTS



Les études relatives à la réhabilitation des 57 logements sociaux se sont poursuivies durant l'année 2020.

La concertation menée avec les locataires a permis de valider les accords collectifs haut la main, puisque plus de 70% des locataires ont exprimé leur approbation du projet.

tion du projet.

Le programme de travaux retenu en concertation avec les locataires et leurs représentants porte sur l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment, du confort dans les logements, l'amélioration et l'embellissement des parties communes, la mise en accessibilité de la résidence.

**Maîtrise d'œuvre :** AIP  
**Coût prévisionnel :** 2 761 867 € TTC  
**Démarrage prévisionnel des travaux :** 2<sup>e</sup> semestre 2021  
**Date prévisionnelle de fin de travaux :** 4<sup>e</sup> trimestre 2022



### 3 QUESTIONS À JEAN-LOUIS BROMET, PRÉSIDENT DE L'AMICALE DE JULES GUESDE

#### Comment accueillez-vous ce projet de réhabilitation ?

Notre tour a plus de 50 ans, elle avait besoin d'une intervention de cette ampleur ! Mais c'est un gros travail. Cela fait près de deux ans que nous sommes sur ce projet.

#### Comment avez-vous été associé à la définition de ce projet ?

Dès la première réunion dans l'immeuble, l'amicale des locataires a été conviée. Puis, nous avons assisté à plusieurs autres visites. Le contact a été depuis le début facile, spontané et convivial. Les échanges étaient prolifiques et bénéfiques. Nous, locataires, nous émettions des hypothèses et des propositions. Certains étaient pris en compte, d'autres pas, mais l'équipe de Malakoff Habitat prenait toujours le temps de nous

expliquer pourquoi. Chaque question avait une réponse. On s'est senti écouté et nous aussi nous les écoutons. C'était une compréhension mutuelle.

#### Les besoins des locataires ont-ils été pris en compte tout au long du projet ?

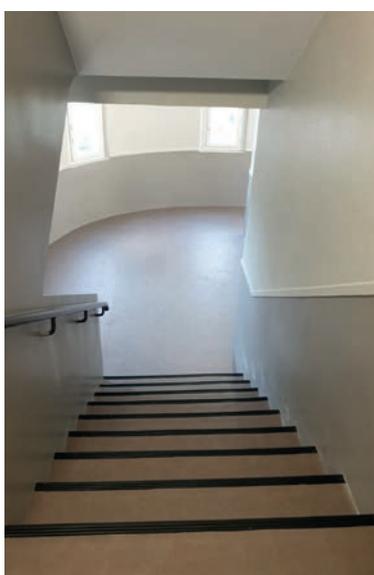
Une grande réunion a eu lieu avec les locataires il y a un an où la direction de Malakoff Habitat était présente ainsi que l'architecte et son équipe. Tout le monde a pu échanger librement sur le projet. La crise sanitaire a un peu ralenti cette concertation mais nous avons aujourd'hui encore des échanges en visioconférence. Les annotations que nous faisons au projet sont prises en compte même si ce n'est pas la totalité, mais c'est souvent pour des raisons techniques. Aujourd'hui, nous pouvons dire que dans cette réhabilitation nous avons été écoutés. Tout le monde semble satisfait car Malakoff Habitat dialogue vraiment avec les amicales, ce qui montre l'importance à mon sens de ces associations de locataires.

## > RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE 34-36 GAMBETTA

Malakoff Habitat a lancé une consultation pour retenir une équipe de maîtrise d'œuvre qui mènera les études et le suivi du chantier de réhabilitation de cette résidence de 194 logements. À l'issue de la phase candidatures, trois agences ont été retenues et ont remis une offre. Le marché sera attribué en début d'année 2021.

Le programme de travaux retenu en concertation avec les locataires et leurs représentants porte sur l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment, du confort dans les logements, la mise en accessibilité de la résidence et l'embellissement des parties communes.

**Lancement consultation MOE : 1<sup>er</sup> trimestre 2020**  
**Démarrage prévisionnel des travaux : 1<sup>er</sup> trimestre 2022**



## > 15-17 ALLÉE TISSOT

Dans le prolongement des travaux réalisés au 32 Stalingrad, Malakoff Habitat réalise des travaux dans les parties communes de la résidence Tissot, qui ont débuté en octobre 2020 pour une durée de 6 mois.

Le programme de travaux comprend :

- la remise aux normes des installations électriques,
- la réfection des revêtements de sols,
- la reprise des supports

et mise en peinture,

- la fermeture des halls avec des ensembles de serrureries,
- le réaménagement des halls,
- le changement des boîtes aux lettres.



## > REQUALIFICATION DE LA CITÉ DES POÈTES

La cité des Poètes s'inscrit dans le périmètre du projet urbain et paysager du quartier Barbusse, situé dans le quartier sud de la ville de Malakoff.

Dans ce cadre, le projet prévoit le désenclavement et la requalification du quartier, notamment par la construction de nouveaux logements, la création d'un équipement public, la réhabilitation des bâtiments existants, le réaménagement des espaces extérieurs et la requalification du parc en cœur d'îlot.

Le projet vise à renforcer la mixité sociale par une diversité de l'offre de logements proposés (logements en accession, logements sociaux) permettant de répondre aux attentes des Malakoffiots.

Au côté de la ville de Malakoff, la SAIEM participera à la réalisation de nombreux projets. En 2020, Malakoff Habitat a procédé à la démolition de deux immeubles (34 logements) au cœur de la cité afin de libérer les terrains qui vont accueillir les nouvelles constructions.







31

# MAINTENANCE ET TRAVAUX



# LA MAINTENANCE ET LA SÉCURISATION DU PATRIMOINE EN 2020

Entretien, améliorer et répondre aux attentes des locataires, tels sont les enjeux de la direction du patrimoine. À la fin de l'année 2020, la SAIEM enregistre 96% des actions prévues en travaux d'investissement, et 80% des travaux de gros entretiens ont pu être engagés malgré les confinements et les restrictions tout au long de l'année.



> Résidence Thorez

## > MODERNISATION DE L'ÉCLAIRAGE

Parmi les actions engagées en 2020, la modernisation de l'éclairage des parties communes a été réalisée dans plusieurs résidences du patrimoine.

- La réfection de l'éclairage des parties communes de la résidence du 14 Juillet (en cours de réalisation) et du 22 Passage du Nord 12 001 €, et l'amélioration des éclairages des halls et paliers de Thorez. Montant : 5 859 €
- La réfection de l'éclairage des parties

communes du groupe Joliot Curie. Montant : 10 560 €

- La réfection de l'éclairage du parking souterrain de la résidence Salagnac. Montant : 3 300 €
- La réfection de l'éclairage du parking souterrain de la résidence Salagnac. Montant : 3 300 €



> Groupe Joliot Curie



> Résidence Salagnac



> Résidence la Plaine

## > DES AMÉLIORATIONS TECHNIQUES CONSTANTES

Plusieurs actions engagées en 2020 ont également permis d'améliorer la sécurité et le confort des locataires dans les résidences du patrimoine.

- La motorisation du portillon (handicap) de la résidence la Plaine. Montant : 6 944 €
- L'installation de la vidéo surveillance du 5 rue Gambetta. Montant : 5 913 €
- Le remplacement de la seconde porte de parking à J. Ferry. Montant : 8 360 €
- La réfection de la chaussée et d'une

partie de l'espace vert devant l'entrée du n° 55 rue Hoche suite à un affaissement de chaussée.

- Montant : 9 895,44 €
- Le remplacement d'une barrière levante du parking de la résidence Salagnac. Montant : 10 450 €
- La mise en place de garde-corps de sécurité des toits terrasses inaccessibles de la résidence Thorez. Montant : 51 994,25 €



> Jules Ferry



> Résidence Salagnac



> Résidence Thorez



> 36 Gambetta

- Le démarrage de la première phase de réfection des colonnes montantes d'eau dans les logements du 36 Gambetta.  
Montant : 158 395 €
- La création d'un local encombrant dans la résidence P. Valette.  
Montant : 12 966 €
- La réfection électrique de la moitié des logements des résidences 29



> Résidence P. Valette

Stalingrad, 14 Juillet, et d'un quart des logements de la résidence Thorez.

Montant : 473 363 €

- La fourniture et pose de clapets antipollution des résidences Mermoz (montant : 23 237 €) et 6 H. Martin (montant : 15 250 €) afin d'éviter les retours d'eau froide des appartements dans les réseaux d'eau chaude.



> Clapet antipollution



> 60 Dumont

## > LES TRAVAUX D'EMBELLISSEMENT DES HALLS DES RÉSIDENCES

- 60 Dumont : réfection des faux plafonds, de l'éclairage, pose d'un tableau numérique, peinture des murs et plafonds, réfection du carrelage au sol. Le carrelage a été réalisé et le reste des travaux est en cours.  
Montant : 50 264 €
- 85/85bis/85ter Hoche : réfection des revêtements de sol des escaliers et paliers d'étages.  
Montant : 13 018 €



> 85/85bis/85ter Hoche

## > RÉFECTION ÉLECTRIQUE

Dans une volonté permanente d'améliorer le confort et la sécurité des locataires, Malakoff Habitat lance tous les ans une campagne de réfection et de mises aux normes du réseau électrique des logements.

En 2020, une réfection complète de l'électricité a été entreprise pour les résidences du 29 Stalingrad, du 14 juillet et une première partie des appartements de la cité Thorez.

Montant : 473 362 €



# L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET L'AMÉLIORATION DU CONFORT THERMIQUE



## > DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

La rénovation énergétique des bâtiments est une priorité dans le virage écologique qui s'impose aujourd'hui. Le secteur du bâtiment totalise plus de 20% des émissions de CO<sub>2</sub> et plus de 40% de l'énergie consommée en France. Réduire la consommation énergétique des logements, c'est contribuer à cette dynamique écologique, et cela passe par des travaux d'amélioration des performances. La SAIEM Malakoff Habitat accompagne cette transition

écologique en lançant des travaux de rénovation énergétique permettant de réduire notre consommation d'énergie en isolant les planchers bas. Ils consistent à isoler les planchers du rez-de-chaussée dans tous les immeubles du patrimoine qui en ont besoin (une trentaine de résidences). La SAIEM investit environ 1 million d'euros dans ce programme éligible et recevra en contrepartie des CEE permettant de couvrir les dépenses.

## > DES TRAVAUX DE RÉFECTION DE L'ÉTANCHÉITÉ

**Ces travaux permettent également d'améliorer le confort thermique des immeubles en réduisant les dépenses énergétiques.**

- La réfection du complexe d'étanchéité des 10 et 14 rue Jules-Ferry.  
Montant : 129 130 €
- La réfection du complexe d'étanchéité du 6 Henri-Martin.  
Montant : 60 810 €



> 6 Henri-Martin



## > DES TRAVAUX DE VENTILATION

- Des travaux d'amélioration de la ventilation des logements de deux résidences par l'enlèvement des grilles scellées dans les pièces humides et l'installation de nouvelles grilles démontables hygroréglables. Ces travaux ont été réalisés avec le ramonage des conduits des logements qui étaient bouchés pour certains locataires sur les résidences du 74 Brossolette (montant : 30 370 €) et 67/73 Dumont (montant : 36 007 €).
- Le remplacement de quelques tourelles/caissons VMC défectueux et anciens en terrasse dans certaines résidences a été réalisé sur les résidences de Valette, 126 Brossolette, 7 Chauvelot et du 4 et 12 rue de la Tour, du 36 Gambetta, du 1 Hébécourt, du 17 et 27 Voltaire, du 102 P. V. Couturier.  
Montant : 37 970 €



> Travaux de ventilation



> Remplacement tourelles/caissons VMC

## > LE REMPLACEMENT DES ANCIENS RADIATEURS

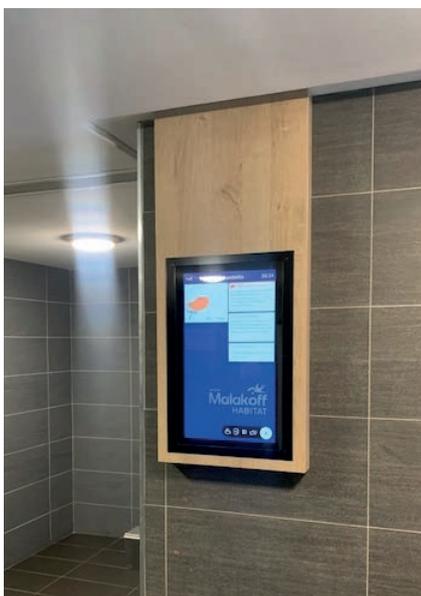
Malakoff Habitat a également procédé au remplacement des anciens radiateurs électriques devenus obsolètes et très énergivores par des appareils de chauffage à liquide fluide caloporteur bien plus économes sur les

résidences suivantes :

- 67/73 Dumont pour 72 316 €,
- 20 André Coin pour 8 857 €,
- 5 Louis Blanc pour 17697 € ,
- 126 Brossolette pour 9 328 €.



# LE REMPLACEMENT ET L'AMÉLIORATION DES ÉQUIPEMENTS



> Tableaux d'affichage dans les halls d'immeuble

## > DES TRAVAUX SUR LES ASCENSEURS

En 2020, des travaux sur les ascenseurs ont été réalisés :

- le remplacement des portes cabines ascenseurs du 32 Stalingrad pour 36 320 €,

- la modernisation des ascenseurs des 21, 27, 29 rue Voltaire pour 87 783 €,
- l'installation de télésurveillance des ascenseurs par GSM pour 118 535 €.

## > L'INNOVATION DANS LES HALLS D'IMMEUBLE

En 2020, plusieurs tableaux d'affichages numériques ont été posés :

- 32, bd Stalingrad, 3 tableaux pour 10 330 €,
- 34/36, rue Gambetta, 2 tableaux pour 7 030 €,

- 1, place 14 juillet, 1 tableau pour 3 404 €,
- siège, 1 tableau pour 773 €.



> Modification des portails, rue Hoche

## > DES TRAVAUX SUR LES CHAUFFERIES

En 2020, d'importants travaux sur les chaufferies ont été réalisés.

- La mise en place d'éclairage anti déflagrant dans la chaufferie de Thorez pour 5 380 € et du 29 Stalin-

grad pour 4 860 €.

- Le remplacement d'une chaudière dans la chaufferie de la résidence Léon Salagnac.

## > DES TRAVAUX DE SERRURERIE

- La modification des deux portails du 14, rue Hoche.  
Montant : 21 703 €

## > AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ ET ADAPTATION DE LOGEMENTS POUR PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le nombre de demandes d'adaptation de logements, et plus particuliè-

rement d'aménagement de salle de bains, a augmenté depuis 2019.

Année	Nombre de demandes	Nombre de SDB réalisées	Dépenses
2018	40 demandes au 31 décembre	24	87 125 €
2019	28 demandes au 31 décembre	19	84 341 €
2020	43 demandes au 31 décembre	17	80 375 €

La SAIEM maintient son aide aux locataires concernés par le vieillissement. Elle inscrit ces travaux dans une politique active en matière

d'accueil des personnes ayant une incapacité, personnes handicapées, personnes âgées ayant des problèmes de mobilité.

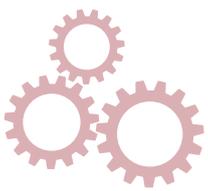






» 39

# MARCHÉS PUBLICS



# LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES

Elle garantit par son fonctionnement le respect des règles de la commande publique et de mise en concurrence dans le cadre des procédures de consultation dites formalisées (au-dessus des seuils définis par l'Union européenne).



## > NOTRE NOUVELLE INSTANCE (JUN 2020)

À la suite des élections municipales de mars 2020, un nouveau conseil d'administration a été mis en place au sein de Malakoff Habitat le 25 juin 2020.

À cette occasion, les instances de l'organisme ont elles aussi été renouvelées telle que la commission d'appel d'offres.

La commission d'appel d'offres est une instance consultative. Elle examine les candidatures et les offres reçues dans le cadre de la passation des marchés dont le montant est supérieur aux seuils européens.

La commission d'appel d'offres, présidée depuis juin 2020 par Frédéric ISSALY, est composée de quatre membres

titulaires à voix délibérative, désignés par le conseil d'administration, et de quatre membres suppléants.

Le **règlement intérieur de la commission** a également été adopté. Il a été établi dans le respect de la réglementation en vigueur, en application du Code de la construction et de l'habi-

tation et en s'appuyant sur la mise en œuvre des principes de libre accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures. Il acte la composition de la commission d'appel d'offres et ses modalités de fonctionnement.

Membres titulaires ayant voix délibérative	
Frédéric ISSALY	Dominique CARDOT
Loïc COURTEILLE	René ASSIBAT
Membres suppléants ayant voix délibérative	
Anne-Marie ARJONA	Antonio OLIVEIRA
Catherine MORICE	Catherine COLLEU

## > LA LOI ASAP

2020 a été marquée par un contexte particulier qui a donné lieu à l'adoption de la loi ASAP et à la nécessité de s'y adapter tout au long de l'année.

En mettant en place un certain nombre de nouvelles mesures, la commande publique a dû prendre en compte cette loi qui prévoit plusieurs dispositions, notamment :

- un certain nombre de règles applicables en cas de "circonstances exceptionnelles" ;
- des mesures pour les acheteurs en phase de passation et en phase d'exécution de marchés publics pour faire face aux difficultés liées à la survenance de circonstances exceptionnelles ;
- la possibilité de justifier d'un recours à une procédure de passation sans publicité ni mise en concurrence pour "un motif d'intérêt général" ;
- un seuil de publicité et de mise en concurrence pour les marchés de travaux est fixé à 100 000 € HT jusqu'au 31 décembre 2022, etc.

# L'ACTIVITÉ TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2020

Assister l'ensemble des services dans leur démarche d'achat afin d'utiliser efficacement le budget, dans le respect du cadre juridique, telle est la mission première assignée au service commande publique. Ce service assure la rédaction, la passation et l'exécution administrative, financière et juridique des marchés publics de Malakoff Habitat. Il contribue également à la définition de sa politique d'achat.

**34**



**procédures** de consultation ont été lancées (y compris les procédures infructueuses).

- 7 appels d'offres,
- 10 procédures adaptées,
- 8 consultations de faible montant,
- 3 procédures négociées,
- 6 de gré à gré.

**25**



**marchés** ont été conclus dont **4** accords-cadres et **21** marchés forfaitaires.

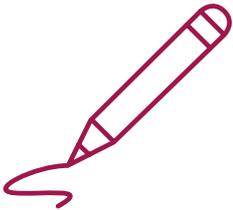
- 5 marchés de travaux,
- 18 marchés de service,
- 1 marché de prestations intellectuelles,
- 1 marché de fournitures.

Le montant total cumulé des marchés conclus l'année considérée s'élève à :  
**4 053 105 € HT.**

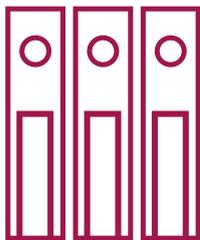
## EXEMPLES DE MARCHÉS IMPORTANTS

Parmi les marchés notifiés en 2020, les plus importants concernent notamment :

- l'entretien, les dépannages et les travaux pour les 147 ascenseurs du patrimoine,
- l'entretien et la vérification périodique, avec réparations et dépannage avec astreinte, des 60 équipements automatiques de parking,
- la maîtrise d'œuvre pour la construction d'environ 100 logements au 50 rue Guy-Môquet,
- la fourniture d'un SIRH en mode SaaS avec services associés,
- la livraison et gestion de titres-restaurant dématérialisés au bénéfice des salariés.



Le service Commande publique assure une partie de l'exécution des marchés sur un plan administratif. À ces procédures, il faut donc ajouter la signature de **18 avenants** aux marchés.



Pendant l'exécution des marchés de travaux de construction ou de réhabilitation,

**13 dossiers de demandes d'agrément de sous-traitants** ou de demandes modificatives d'agrément ont été traités.

## > L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Au cours de l'année 2020, la commission d'appels d'offres a été convoquée deux fois, pour les affaires suivantes :

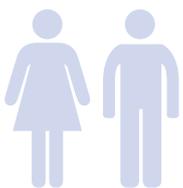
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien et travaux pour les ascenseurs du patrimoine.</li> <li>• Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien curatif de la robinetterie-plomberie dans les logements et locaux communs.</li> <li>• Examen des offres pour le marché de maîtrise d'œuvre pour la construction d'environ 100 logements sur la parcelle située au 50 rue Guy-Môquet.</li> <li>• Examen des candidatures et des offres pour le marché de fourniture de titres-restaurant.</li> </ul>	02/03/2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des candidatures pour le marché de maîtrise d'œuvre pour l'opération de réhabilitation de la résidence sise 34/36 Gambetta.</li> <li>• Examen des candidatures et des offres pour le marché de prestations d'entretien et de vérification périodique des 60 équipements automatiques de parking avec remplacements et installations de nouveaux équipements.</li> </ul>	02/07/2020





> 42

# RESSOURCES HUMAINES





# DONNER À CHACUN LES MOYENS DE RÉALISER SES AMBITIONS

Malakoff Habitat s'engage continuellement dans des actions visant la professionnalisation de ses collaborateurs, l'insertion professionnelle des jeunes ou encore l'égalité femmes-hommes.



## > NOS VALEURS

- Solidarité
- Écoute
- Équité
- Transparence
- Sens du service public

## > NOS AMBITIONS

- Être un bailleur avec des valeurs humanistes, solidaire
- Être un bailleur qui défend un véritable service public du logement, qui veille à améliorer le cadre de vie de ses locataires
- Être un bailleur dynamique, efficace, innovant, au service des locataires
- Être un bailleur engagé dans la diversité et dans le "travailler ensemble"

## > NOS RECRUTEMENTS, AU PLUS PRÈS DE NOS BESOINS

Avant chaque processus de recrutement, une réflexion collective est mise en place pour analyser et définir au mieux les compétences attendues eu regard du contexte du poste et de ses évolutions. C'est ainsi que douze nouveaux salariés ont intégré la SAIEM sur des missions préalables définies au plus près des besoins et des enjeux de l'entreprise.

## > L'APPRENTISSAGE : MALAKOFF HABITAT S'ENGAGE SOCIALEMENT POUR L'EMPLOI

Accompagner des jeunes et donner à chacun une chance, tel est l'objectif de notre ambition. Une action plus que jamais essentielle dans le contexte sanitaire de cette année.

Nous considérons que les entreprises ont un vrai rôle à jouer dans l'insertion professionnelle, que ce soit en acceptant des contrats d'apprentissage ou même en développant la formation.

Malakoff Habitat offre une grande place à l'alternance. Sur l'année 2020, cinq contrats d'alternance ont été embauchés sur des profils différents. Des jeunes qui poursuivent des cursus scolaires et alternent avec un statut de salarié.

Ils sont accompagnés en entreprise et acquièrent des compétences qui leur permettront de passer leur diplôme en fin d'année scolaire.

Parallèlement, tout au long de l'année 2020, nous avons également accueillis plusieurs stagiaires en découverte professionnelle de nos métiers pour leur permettre, là encore, dans un contexte très difficile, de valider leur année scolaire par la réalisation de ces stages obligatoires.



## > LA FORMATION AU SERVICE DU SAVOIR, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DE NOS MÉTIERS

Depuis plusieurs années, Malakoff Habitat s'est engagée dans une démarche de professionnalisation des collaborateurs. Il s'agit avant tout d'accompagnement des collaborateurs dans leurs parcours professionnels, notamment par la mise en place de cursus longs de formations diplômantes ou certifiantes. Le métier de gardien d'immeuble a été mis à l'honneur en 2020 à travers la certification de leur parcours professionnel.

À l'avenir, ces formations certifiantes concerneront d'autres métiers et permettront à d'autres salariés de bénéficier d'une base solide pour exercer leur métier. Notre politique des ressources humaines accorde à la formation une place prédominante.

Notre nouveau plan triennal a ainsi été construit autour de notre préoccupation première : **la satisfaction des locataires**. Ses objectifs stratégiques sont :

- d'accompagner le **projet d'entreprise** et mettre en œuvre toutes les actions nécessaires à sa réalisation. En effet, le plan se construit en cohérence avec les enjeux de l'entreprise ;
- de fournir aux collaborateurs les **moyens** d'atteindre les objectifs fixés par leurs managers et d'accompagner l'évolution de leur entreprise ;
- de former **l'ensemble** des collaborateurs ainsi que de vérifier la mise en œuvre des acquis.

## CHIFFRES CLÉS

> 85 salariés, un effectif stable

> 12 nouveaux collaborateurs, dont 5 salariés en alternance



> Campagne LinkedIn sur les alternants



# LES RESSOURCES HUMAINES TOUT AU LONG DE 2020



## > L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU PERSONNEL DU 5 MARS 2020

Quelques jours avant le premier confinement, été organisée l'assemblée générale du personnel de Malakoff Habitat (*photo ci-contre*). Un événement annuel qui devait se tenir mi-décembre et avait été reporté à cause des grèves des transports en commun.

Des présentations se sont articulées

autour de plusieurs thématiques comme les projets patrimoniaux en cours et à venir, les grandes masses budgétaires, le lancement du projet de la Société de coordination...

Cette manifestation permet à l'ensemble du personnel de se réunir pour prendre connaissance des réussites de l'année et des axes

d'amélioration et projets arrêtés pour l'année suivante. C'est un moment d'échanges et de partage.

Cette dernière AG a également été pour Malakoff Habitat l'occasion de célébrer les certifications de nos gardiens d'immeubles et de remercier M. CORMIER pour ses années de présidence de notre organisme.

## > ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Malakoff Habitat attache une importance particulière au respect du principe d'égalité femmes-hommes en entreprise.

La loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel soumet les entreprises à une obligation de résultat. Elle a créé l'index de l'égalité

salariale femmes-hommes, calculé chaque année et qui évalue les critères de rémunérations, d'augmentations, de promotions, de congés maternité et de parité du top management. Cet index ne devant être inférieur à 75 % est à Malakoff Habitat de **95%**.



## > CONFINEMENT ET TÉLÉTRAVAIL

Dans le contexte de crise sanitaire, Malakoff Habitat a dû répondre à un double enjeu déterminant : la prévention de ses salariés et la continuité de l'activité.

Un investissement important a été engagé pour permettre aux salariés

de poursuivre leur activité à distance tout en étant accompagnés dans ces nouveaux modes de travail. Les équipes d'encadrement se sont fortement mobilisées pour garder le lien et la proximité avec les équipes malgré la distance.



## > L'ARRIVÉE DES TITRES RESTAURANT

Depuis le mois de septembre 2020, Malakoff Habitat a mis en place des cartes titres-restaurant pour ses salariés.

Cet avantage social permet ainsi aux salariés de bénéficier d'une hausse de pouvoir d'achat par le biais qu'un co-financement de l'employeur.



## > DES VÊTEMENTS DE TRAVAIL POUR LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ

En décembre, nos gardiens portent les couleurs de Malakoff Habitat.

Premiers interlocuteurs de nos locataires,

les gardiens sont désormais facilement identifiables des locataires et des prestataires.



## > UNE ENTREPRISE ENGAGÉE DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Malakoff habitat est une entreprise socialement responsable et mène plusieurs actions en faveur du développement durable.**

Le déploiement de **mesures de recyclage** a été renforcé dans l'entreprise en partenariat avec l'entreprise CEDRE (Création d'emplois durables dans le recyclage et l'environnement).

Une attention particulière a été donnée à notre parc automobile. Le nombre de voitures de service a été réduit et orienté vers des véhicules électriques ayant un moindre impact sur l'environnement.

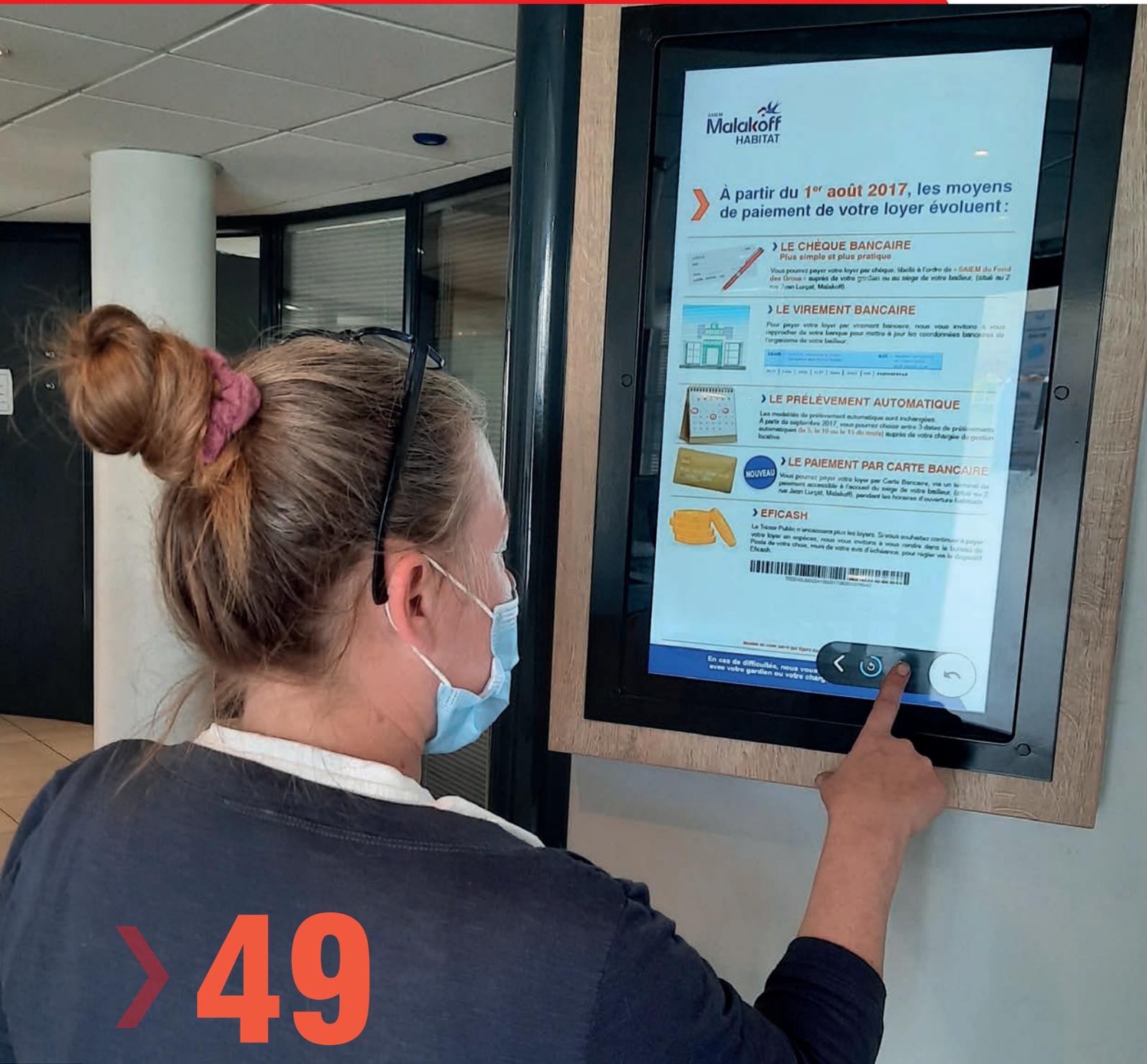
Cette démarche répond à une volonté de responsabilité sociétale de Malakoff Habitat en matière de transition



écologique. Réduire les émissions de gaz à effet de serre, la dépendance énergétique et améliorer la qualité de l'air en milieu urbain : c'est tout l'enjeu du développement des véhicules propres.







> 49

# MODERNISATION ET INNOVATIONS





# LA CRÉATION DE LA SAC

**En vertu de la Loi ELAN, Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, l'OPH d'Ivry-sur-Seine, Malakoff Habitat et Nanterre Coop'Habitat ont créé la SAC (Société Anonyme de Coordination) CAP Habitat Île-de-France, dont les membres partagent les mêmes valeurs et une ambition commune. En parallèle, Malakoff Habitat renforcent la modernisation de ses outils d'information et de communication au profit de tous les habitants.**



## > NAISSANCE DE "CAP HABITAT ÎLE-DE-FRANCE"



La loi Elan du 23 novembre 2018 dispose qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, les organismes de logements sociaux de moins de 12 000 logements se regroupent. Le gouvernement a ainsi souhaité amplifier le mouvement de concentration de l'ensemble des organismes de logement social afin de :

- mutualiser les ressources devant permettre une meilleure utilisation des aides publiques là où les besoins l'exigent ;
- mutualiser les risques d'exploitation permettant la survie des organismes financièrement fragiles ;
- diminuer financièrement les coûts de gestion et bénéficier des compétences induites par les dynamiques au sein des groupes.

Ainsi, Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, l'OPH d'Ivry-sur-Seine, Malakoff Habitat et Nanterre Coop'Habitat ont décidé de saisir cette occasion pour se rappro-

cher et développer des synergies communes en créant CAP Habitat Île-de-France (Coopérative d'acteurs publics de l'habitat en Île-de-France).

Au-delà d'une simple obligation de regroupement et de l'atteinte de seuils réglementaires, le rapprochement de ces organismes est une opportunité, celle d'incarner une vision et des valeurs communes du logement social pour défendre un modèle historique, celle de créer une alliance de bailleurs sociaux animés par les mêmes synergies et une volonté collective d'agir en faveur d'un logement social humaniste et solidaire.

## UNE ALLIANCE EN TOUTE AUTONOMIE

Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, l'OPH d'Ivry-sur-Seine, Malakoff Habitat et Nanterre Coop'Habitat ont souhaité se rapprocher et incarner une volonté commune, tout en préservant l'autonomie de chaque structure par la

garantie d'une gestion territorialisée au plus proche des préoccupations des habitants et des territoires. En choisissant une société de coordination, la naissance de CAP Habitat Île-de-France ne signifie pas la fin des

organismes préexistants. Il s'agit d'une alliance dans laquelle chacun va conserver ses statuts et l'indépendance de sa gouvernance.

## UNE INDÉPENDANCE PRÉSERVÉE

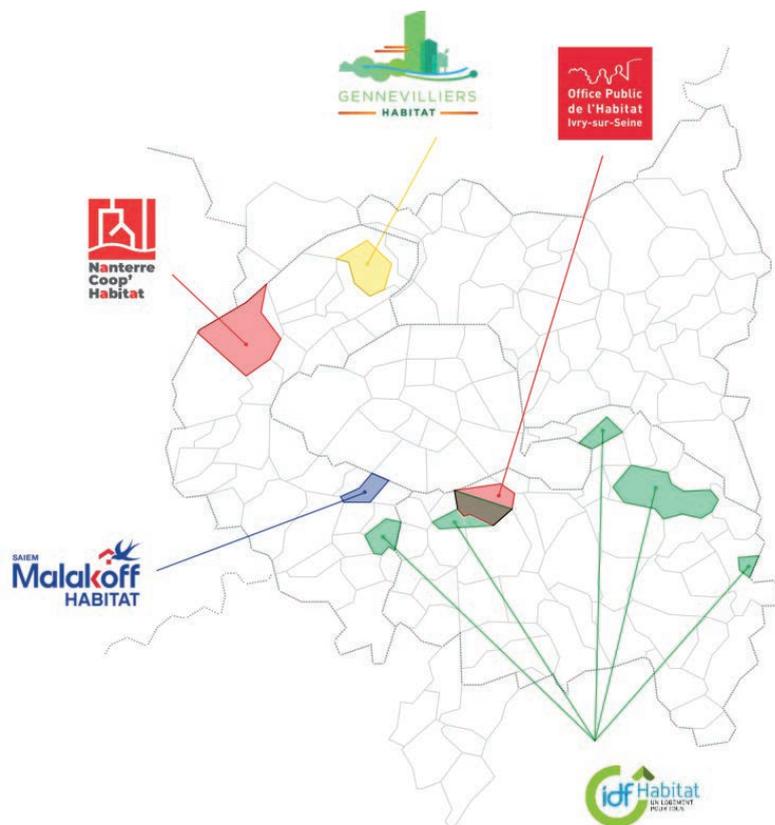
L'adhésion à CAP Habitat permet à chacun des organismes d'assurer son indépendance et la proximité avec ses locataires. Les décisions de la société de coordination ne seront pas unilatérales : les différents bailleurs ainsi que des représentant·es des locataires seront associés à la gouvernance. Les cinq partenaires poursuivront leurs missions de bailleurs sociaux humanistes

et de proximité et les organisations de chacun seront préservées. En effet, CAP Habitat regroupera plus de 42 000 logements, mais chaque organisme continuera à développer sa stratégie locale de développement et sa structure en matière de ressources humaines. Chacun gardera donc son nom, son logo, ses salarié·es et continuera à prendre ses propres

décisions et à gérer son patrimoine en toute autonomie. Chaque salarié·e conserve ses missions et son poste. Les contrats de travail, les conventions collectives et accords d'entreprise continuent à s'appliquer. Chaque organisme reste également l'interlocuteur exclusif de ses locataires et assure la proximité à laquelle chacun reste très attaché.

## UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

Avec une implantation sur l'ensemble de la petite couronne parisienne, 42 000 logements gérés et plus de 800 collaborateurs, CAP Habitat Île-de-France devient un acteur important de l'habitat social en Île-de-France. C'est une coopérative d'organismes de logements sociaux qui s'imposera dans la région avec une ambition commune et un projet fondé sur des valeurs partagées. Empreint d'une solide histoire publique de chacun de ses organismes, CAP Habitat Île-de-France revendique et impose sa mission de service public d'intérêt général sur un territoire particulièrement marqué par les tensions du logement et les enjeux de mixité et de justice sociale.





# ADOPTION DE LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE 2020-2025 DE MALAKOFF HABITAT

La convention d'utilité sociale est un document stratégique construit en partenariat avec plusieurs acteurs et qui comprend les engagements de l'entreprise sur les cinq ans à venir.

## UNE VITRINE DES AMBITIONS DE LA SAIEM

La CUS est la vitrine du projet et des ambitions de l'organisme sur trois sujets principaux :

- les enjeux et actions des développements et d'intervention sur le patrimoine,
- les objectifs et moyens en faveur de la mixité sociale et des publics en difficulté,
- les objectifs et moyens en faveur de la qualité du service auprès du locataire.

## > LA LOI

La Convention d'utilité sociale (CUS) a été instituée par la loi Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi MOLLE) du 25 mars 2009, puis révisée par la loi Évolution du

logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) du 23 novembre 2018. Elle demeure un contrat obligatoire entre l'organisme Malakoff Habitat et l'État pour une période de 5 ans.

La CUS originelle de la SAIEM portait sur la période de 2011 à 2016. L'élaboration de la nouvelle CUS a été reportée par les opérations de transfert et dissolution de l'OPH.

## > L'ÉLABORATION DE LA CUS

Ce contrat comprend des engagements chiffrés avec des indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui s'appliquent à tous les organismes ainsi qu'un document stratégique avec des développements qualitatifs. En outre, il convient de démontrer la contribution de l'organisme à l'effort global en tenant compte des PLH (Plan local d'habitat), CIL (Comité interprofessionnel du logement) et CIA (Convention

intercommunale d'attribution).

La CUS doit être construite sur la base d'un Plan stratégique de patrimoine de Malakoff Habitat qui porte sur la période 2019-2029 et a été approuvé par le conseil d'administration lors de sa séance du 15 mars 2019.

La SAIEM s'est engagée dans l'élaboration de sa nouvelle CUS 2020-2025 sur entre 2019 et 2020 en associant confor-

mément à ses obligations légales, les partenaires : Vallée Sud Grand Paris, le conseil général des Hauts-de-Seine ainsi que les associations de locataires.

Les services de la SAIEM en collaboration des services de l'État (la DRIHL) ont travaillé à cette construction dont le projet a été présenté au conseil d'Administration du 25 juin 2020 et la version définitive adoptée lors de la séance du 11 décembre 2020.

## > LES GRANDS ENJEUX ET LES STRATÉGIES SUR LE PATRIMOINE EXISTANT

Une estimation des besoins de travaux de chaque résidence a été réalisée par Malakoff Habitat sur les 10 prochaines années :

- les besoins de travaux sont évalués à 25 M€ HT sur la période 2019-2028, soit 592 €/an/logement ;
- dont 22 M€ au titre du Renouvelle-

ment de Composant et 3 M€ au titre du gros entretien.

L'accent est mis notamment sur :

- une politique énergétique ambitieuse : 1 786 logements feront l'objet d'une réhabilitation thermique dans les 10 ans du PSP dont 423 sur des logements actuellement classés E.

• une politique de réhabilitation soutenue :

- 56% du parc (soit 2 366 logements) seront traités dans le cadre d'un scénario de gestion,
- 43% (soit 1818 logements) dans le cadre d'une réhabilitation,
- 2% (soit 72 logements) dans le cadre d'un renouvellement.

## > LA POLITIQUE DE L'ORGANISME EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE

Un plan d'actions visant l'amélioration de la qualité de service est mis en place. Malakoff Habitat décline dans ses services des plans d'actions visant à améliorer les points suivants :

- le traitement des réclamations ;
- maintenir un niveau de vigilance élevé sur les délais et la qualité des interventions ;
- réduire le temps de réponse aux demandes de nos locataires ;
- renforcer la qualité du service rendu en

analysant nos processus, identifiant la chaîne d'intervention et professionnalisant les collaborateurs gardiens ;

- la maintenance et le fonctionnement des équipements ;
- assurant une qualité optimale des équipements de l'achat à la fin de vie ;
- suivant la bonne exécution des marchés de maintenance ;
- l'entretien des parties communes, des espaces extérieurs et gestion des déchets ;

• assurer et renforcer la propreté des parties communes pour l'ensemble de nos résidences ;

- garantir un entretien de qualité des espaces extérieurs ;
- maintenir voire améliorer le niveau de satisfaction des locataires ;
- la tranquillité et le bien vivre ensemble ;
- déploiement d'un service d'agents de médiation sociale (collaboration avec la commune de Malakoff).

Sa version définitive a été adoptée par le conseil d'administration du 11 décembre 2020.

# LA MODERNISATION DE LA SAIEM

## > UN SYSTÈME D'INFORMATION RENOUVÉLÉ, SÉCURISÉ ET MODERNISÉ

Le service des systèmes d'information a été très sollicité sur l'année 2020. La SAIEM a dû recruter une nouvelle équipe, parer à la période de confinement et mettre en place une stratégie.

Le constat fait dans un premier temps a été un sous-investissement depuis de nombreuses années et l'existence d'un réseau totalement obsolète (problème de déconnexion, de saturation, de lenteur...).

Le renouvellement du parc informatique, les outils de connexion à distance, le matériel interne permettant une sécurisation des données, le paramétrage des nouveaux postes informatiques... ont été les priorités de l'année. Ces enjeux étaient essentiels à la continuité de notre activité en toutes circonstances.

En effet, nos orientations ont été axées sur la sécurisation, puis sur le développement de notre infrastructure.

Dans le cadre de la sécurisation, des investissements ont été réalisés comme l'acquisition d'un onduleur (alimentation de secours), le changement d'un serveur (trois serveurs

physiques dont un avec six serveurs virtuels) et le remplacement du firewall (appareil filtre entre l'internet et le réseau interne).

Pour notre infrastructure, des actions ont été menées telles que le remplacement des switch (interconnexion entre tous les postes de travail), le doublement de notre débit internet avec sécurisation des liens, l'installation d'un espace de stockage sécurisé indépendant du système de sauvegarde.

En parallèle, nous avons procédé à l'acquisition et au paramétrage de 26 PC portables ainsi qu'au reconditionnement des anciens PC lorsque cela était possible. Nous avons également mis en place une ergonomie du poste de travail fixe pour permettre l'avantage d'avoir une mobilité.

Des solutions plus récentes Windows 10 Pro, Firefox, Global protect, antivirus... ont été déployées et des outils de visioconférence et de messagerie instantanée pour le travail à distance ont été mis en place.



Ces travaux de mise à niveau et modernisations vont se poursuivre en 2021/2022 avec le changement des postes de travail (portable ou fixe), siège et bureaux d'accueil et le recensement et remplacement d'autres matériels (imprimantes bureaux d'accueil, écrans...) à programmer.

## > EN 2021, LA MODERNISATION CONTINUE...

Dès la fin de l'année 2020, les équipes ont travaillé sur plusieurs projets qui se concrétisent en 2021.

### LE STANDARD

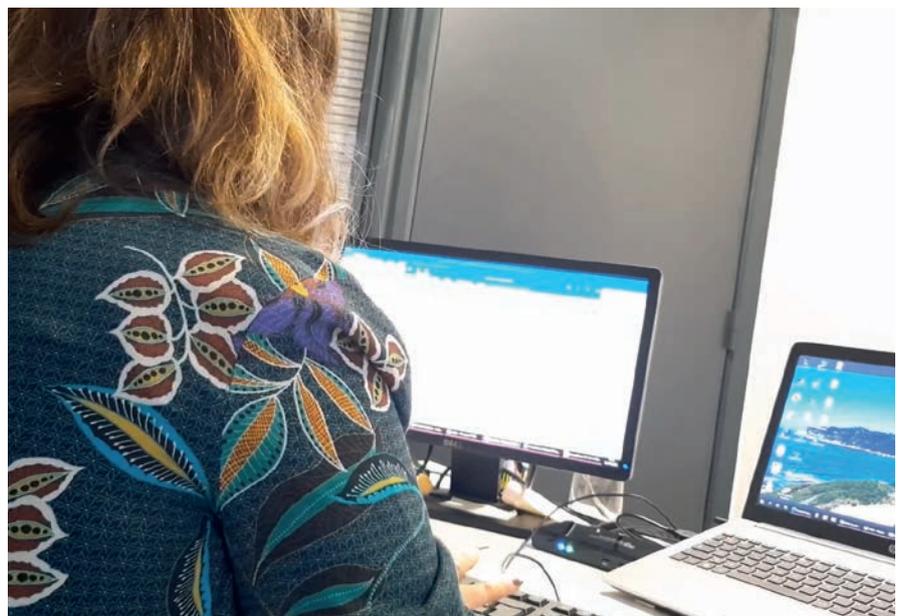
Malakoff Habitat procède au développement de son standard pour être en mesure de gérer les flux d'appels avec plus d'aisance.

### LA GESTION DE LA RÉCLAMATION

Le projet de déploiement de la gestion de la réclamation auprès des gardiens avec les équipements dédiés est bien amorcé. Il permettra de confirmer la place de notre gardien, premier interlocuteur de nos locataires, et de donner à ce dernier les moyens d'enregistrer et de suivre les demandes d'intervention de nos locataires.

### NOTRE LOGICIEL MÉTIER : PIH

Malakoff Habitat s'engage dans un projet d'ampleur pour développer son



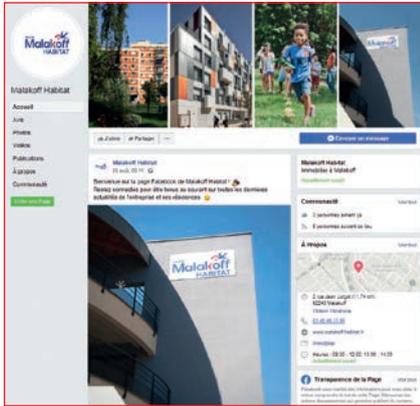
progiciel, notre ERP métier PIH. Des évolutions nous permettant d'intégrer les différentes réformes réglementaires mais également d'acquérir de nouveaux modules de travail pour

automatiser plusieurs tâches et fiabiliser nos bases de données. Un dispositif accompagné de sessions de formation pour une maîtrise de l'outil par des professionnels.



# LA COMMUNICATION : TOUS INFORMÉS, TOUS CONCERNÉS !

Plus que jamais en 2020, la communication de la SAIEM s'est déployée sur des supports variés à destination aussi bien des locataires que de ses partenaires.



> Page Malakoff Habitat sur Facebook

## MALAKOFF HABITAT EST SUR FACEBOOK

Après la création de la page LinkedIn en 2019, la SAIEM élargit sa présence sur les réseaux sociaux grâce à la création d'une page Facebook : Malakoff Habitat. Cet outil permet de tenir informés les locataires sur l'actualité de l'entreprise, mais aussi

sur toutes les informations utiles qui concernent leur résidence. La plateforme facilite aussi le dialogue avec les locataires, notamment grâce à Messenger. La page déjà très prisée par les locataires compte déjà plus d'une centaine de *j'aime*.

## L'ARRIVÉE DES BORNES NUMÉRIQUES

Poursuivant notre volonté d'améliorer nos moyens de communication afin de répondre au mieux aux besoins des locataires, plusieurs résidences bénéficient désormais de bornes numériques dans leur(s) hall(s). L'instal-

lation de ces bornes, très appréciée par les locataires, a pour vocation de remplacer les supports d'affichages papier et permettre la diffusion instantanée d'informations.



> Bornes numériques

## LES PUBLICATIONS MALAK CITÉ ET LA LETTRE DE PROJETS RENOUVELÉES ET RENFORCÉES

Trois nouveaux numéros du *Malak Cité*, le journal des locataires et trois numéros de la *Lettre de projets* destinés aux partenaires et institutionnels ont été publiés en 2020.

La maquette du magazine *Malak Cité* a été complètement réinventée pour

la rentrée de septembre dans un format plus magazine qu'auparavant avec notamment une rubrique portrait.

L'objectif est désormais de maintenir une périodicité des publications tous les trois mois.

## L'AGENDA

À l'occasion de la nouvelle année, des agendas ont été distribués auprès de nos locataires avec un panel d'images des événements qui ont eu lieu durant l'année 2020.



> L'agenda annuel



> Malak Cité



> La Lettre des Projets



> 54

# FINANCES



# LA MISE EN PLACE DU CONTRÔLE DE GESTION

L'année 2020 a été marquée par une avancée considérable : la mise en place du contrôle de gestion au sein de la SAIEM Malakoff Habitat. Madame Sergine Lévêque, responsable du service Finances s'est vue confiée la fonction de contrôleur de gestion de la société.

Le contrôle de gestion est une mission d'accompagnement de la stratégie de l'entreprise, permettant à la Direction de suivre l'activité, de vérifier l'atteinte des objectifs et de prendre les décisions adaptées.

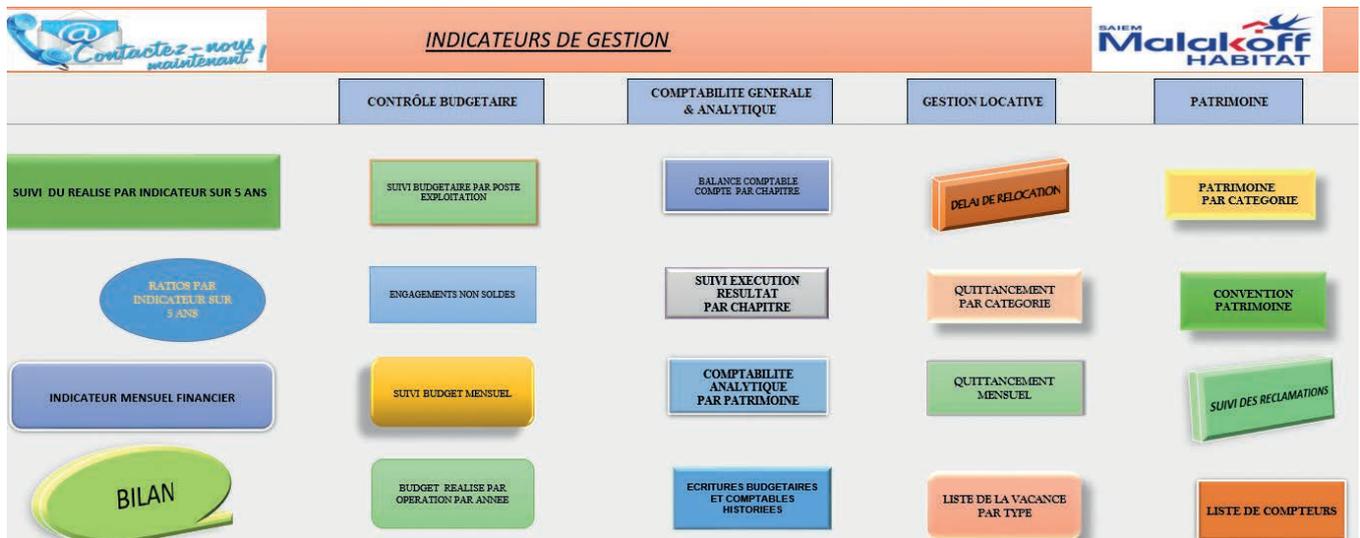
Pour cela, la société a acquis un nouvel outil informatique qui a permis la mise en place des éléments nécessaires tels que des indicateurs de gestion ou des tableaux de bord.

Ces outils de pilotage, nous permettent désormais de suivre l'activité, de mettre sous surveillance un certain nombre de thématiques tels les encaissements, la vacance de logements, la gestion des réclamations, le recouvrement... et de sensibiliser les équipes, les accompagner et partager avec elles nos résultats.

C'est un changement de fonctionnement que de s'appuyer sur des

données concrètes et d'intervenir plus rapidement pour déployer des actions correctives.

Cette fonction déployée par Madame Sergine Lévêque sur les derniers mois de l'année devrait nous permettre d'être plus performants et réactifs dans la conduite de nos différentes missions au service des locataires.



Gestion financière						
Indicateurs de gestion						
INDICATEUR	2017	2018	2019	2020	2021	EVOLUTION
ANNUITES EMPRUNT	2.504.516	6.730.070	5.030.094	5.220.369	-	
COLLS	13.781	8.751	8.751	8.685.522	1444.862	
CHARGES RECUPERABLES	2.674.830	6.654.424	6.636.82	5.325.786	1.101.081	
CHARGES RECUPERABLES	3.277.977	4.742.172	4.403.058	3.844.822	-	
CHARGES LOCATIVES	2.137.354	318.23	207.244	120.554	2.859.398	
ENTRETIEN COURANT	194.527	204.400	262.075	470.600	25.540	
FRAIS DE GESTION	197.189	150.037	160.486	150.249	322.022	
FRAIS PERSONNEL	2.045.125	4.504.493	4.393.274	4.376.129	2.954	
FRAIS PERSONNEL RECUPERABLE	85.210	352.946	356.030	363.857	-	
GROS ENTRETIEN	1529.043	1766.872	1868.227	1727.841	188.454	
IMPAYES	14.627	398.181	110.628	138.611	-	
IMPRODUCTIF DE REVENU	222.436	274.270	204.669	230.412	77.087	
LOYERS	9.169.099	19.720.000	20.742.767	20.900.055	5.200.405	
LOYERS QUITTANCES LOGEMENTS	16.017.596	19.273.241	18.668.503	18.561.841	6.403.335	
LOYERS THEORIQUES	20.387.798	20.640.220	21.230.852	21.816.865	7.279.067	
LOYERS THEORIQUES LOGEMENTS	18.678.835	18.873.432	19.388.078	19.944.978	8.675.593	
PERTE CHARGES LOCAUX ANNEXES VACANTS	35.382	40.780	39.623	28.741	7.778	
PERTE CHARGES SUR LOGEMENT VACANTS	152.439	178.829	112.918	122.162	32.082	
PERTE LOYERS LOCAUX ANNEXES VACANTS	289.742	325.118	327.064	283.391	65.387	
PERTE LOYERS LOGEMENTS VACANTS	532.629	469.385	575.479	443.509	143.688	
RLS	-	437.304	42.038	491.617	958.728	
SLS	-	-	-	42.083	10.521	
TFPB	283.223	2.754.778	2.912.688	3.022.852	-	
TRESORERIE	14.958.157	25.981.737	9.423.804	32.870.025	-1.888.239	
VACANCE GLOBALE	892.342	854.890	1.068.515	865.163	248.053	

# LES FINANCES EN CHIFFRES

▶ Loyers : **20 860 K€**  
Charges : **3 844 K€**



**RÉDUCTION**

▶ Loyers solidarité : **697 K€**

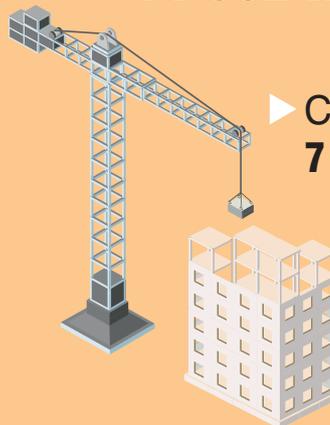
▶ Aides aux logements : **3 032 K€**



▶ Annuités emprunts : **5 228 K€**  
Emprunts encaissés : **28 860 K€**



▶ Investissements : **11 032 K€**



▶ Construction et réhabilitation : **7 354 K€**

▶ Remplacement et addition composants : **3 508 K€**

▶ Informatique : **170 K€**

▶ Encaissements : **24 081 K€**

▶ Prélèvements : **63,95%**



▶ Chèques : **16,94%**

▶ Virements : **13,21%**

▶ Cartes bleues : **3,88%**

▶ Maintenance du patrimoine

▶ Entretien : **418 K€**

▶ Entretien courant : **224 K€**



▶ Remise en état des logements : **723 K€**

▶ Gros entretien : **301 K€**

▶ Charges de personnels : **4 667 K€**  
Formation collaborateurs : **48 K€**



# LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL Frédéric ISSALY



## RENFORÇONS NOTRE SOLIDARITÉ

Cette année 2020 restera dans nos mémoires. Historiquement, les confinements et restrictions qui ont été imposés à tous les Français sont inédits. Dès le début de la crise sanitaire de la Covid-19, notre priorité a toujours été de préserver la santé des collaborateurs de Malakoff Habitat tout en assurant notre mission auprès des locataires. Nous avons dû nous réorganiser en urgence, assurer la continuité de nos services et redéployer des équipes.

Au travers de ce document, le bilan de l'année 2020 démontre que nous avons été capables d'être réactifs, de maintenir nos projets et de nous adapter pour continuer à apporter un service de qualité aux locataires. Grâce à l'engagement de chacun, nous sommes parvenus à mener à bien tous nos projets initialement prévus et ce dans les délais.

Ainsi, la réhabilitation de la résidence Mermoz (119 logements), la construction en VEFA de 62 logements à Brossolette ainsi que celle de 29 logements SAFRAN se sont poursuivies.

96% des actions prévues en travaux d'investissement et 80% des travaux de gros entretiens ont été engagés malgré la situation particulière que nous connaissons tous.

De même, en gestion locative et en proximité, nous avons été capables de nous adapter et de nous organiser pour répondre aux difficultés de nos locataires dans un contexte particulier, en mettant notamment en place de nouvelles actions (phoning et aide aux personnes âgées, gestion adaptée des impayés, amélioration de la location de nos parkings etc.). L'ensemble des collaborateurs des différents services se sont mobilisés pour permettre à l'entreprise de fonctionner (traitement du courrier, quittancement, recouvrement, suivi des marchés et paiement des entreprises, traitement des salaires et des situations individuelles et soutien informatique).

Ce rapport d'activité est le témoignage de l'implication de l'ensemble des services. Il illustre plus que jamais la mobilisation et l'investissement au quotidien des équipes de la SAIEM pour un logement social de qualité. À l'issue de cette année particulière, il nous faut donc être attentifs à ceux qui en ont le plus besoin et renforcer notre solidarité envers ceux qui ont été le plus touchés par cette pandémie.

**CONCEPTION GRAPHIQUE  
ET MISE EN PAGE**

Empreinte communication

**RÉDACTION**

Chargée de communication  
Amel Melhaa-Juvenal  
et tous ceux qui ont largement contribué,  
avec enthousiasme et efficacité,  
à la réalisation de ce rapport.

**PHOTOGRAPHIES**

Malakoff Habitat / Amel Melhaa-Juvenal,  
Angélique Kombo.  
La Photopolitaine / Caroline Beugnier.  
Ville de Malakoff / Séverine Fernandes,  
Vincent Guionet, Toufik Oulmi, Chris et  
Nico, Isabelle Scotta, Christel Vermaut.  
Shutterstock®.

**IMPRESSION**

Imprimerie Jean Bernard. Imprimé sur du  
papier issu de forêts durablement gérées

**DATE DE PUBLICATION**

Juin 2021

## **SAIEM MALAKOFF HABITAT**

2, rue Jean Lurçat - CS 70006 - 92245 MALAKOFF cedex

Tél. : 33 (0)1 46 56 31 00 – Fax : 33 (0)1 46 56 31 01

Email : [administratif@malakoff-habitat.fr](mailto:administratif@malakoff-habitat.fr)

[www.malakoff-habitat.fr](http://www.malakoff-habitat.fr)

