

VOTRE SATISFACTION AU
CŒUR
DE NOTRE ENGAGEMENT



UN NOUVEAU
DÉPART
EN 2017

RAPPORT **»»»** 2017 D'ACTIVITÉ

SAIEM
Malakoff
HABITAT

S

SAIEM
Malakoff
HABITAT



05 MALAKOFF HABITAT
AU CŒUR
DES DÉCISIONS

0



M

07 LA QUALITÉ DE VIE
AU CŒUR
DE NOS PRÉOCCUPATIONS



M

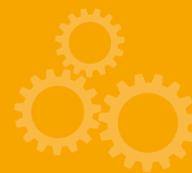
19 DES PROJETS
AU CŒUR
DE VOS ATTENTES



37 DES ACTIONS
AU CŒUR
DE LA COMMANDE PUBLIQUE

29 VOS BESOINS
AU CŒUR
DES OPÉRATIONS

A



UNE ÉQUIPE **AU CŒUR**
DES SERVICES DE LA SAIEM
POUR VOUS ACCOMPAGNER

39



I

UN SOUFFLE NOUVEAU
AU CŒUR
DE NOTRE OUTIL DE TRAVAIL

43



E



R

45 L'ÉQUILIBRE
AU CŒUR
DE NOS FINANCES

> LIVRAISON DE 38 LOGEMENTS AU 84, RUE ÉTIENNE-DOLET : UNE BELLE RÉUSSITE !

En septembre 2017, l'immeuble situé au 84, rue Étienne-Dolet était livré, permettant à 38 ménages d'intégrer des appartements au confort moderne, lumineux et agréables.

La Commission d'Attribution des logements a travaillé dès le mois de mai 2017 pour attribuer les logements de cette résidence, afin que les nouveaux locataires emménagent dès la livraison. Mission accomplie puisque 100% des logements neufs étaient loués fin octobre 2017 !

> AROMATES THOREZ

Au printemps 2017, l'amicale des locataires de la résidence Thorez et quelques locataires, jardiniers passionnés, ont présenté à Malakoff Habitat un projet : faire pousser des aromates en tout genre au pied des immeubles.

Malakoff Habitat s'est empressé de soutenir cette belle initiative, qui rencontre un véritable enthousiasme de la part des petits et des grands.

Après une première cueillette en juin 2017, c'est autour d'un verre de l'amitié, en présence de M^{me} Descamps, Directrice Générale, de Jocelyne Boyaval, élue au logement, et de locataires, que la deuxième cueillette s'est tenue, le 1^{er} août 2017. Le basilic parfumé et la menthe fraîche ont embaumé cette rencontre bien sympathique.



JARDINIERS EN HERBE



En mars 2017, les quatre responsables de secteur ont souhaité mettre en place un projet autour du bien-vivre ensemble et du respect par tous de son lieu de vie.

C'est ainsi qu'a émergé l'idée de planter, avec les enfants de nos résidences et nos gardiens volontaires, de jolies fleurs dans des parterres au pied des immeubles, afin d'améliorer le cadre de vie de chacun, de sensibiliser les enfants à l'environnement et de créer du lien entre le gardien et nos jeunes habitants.

C'est donc sous un soleil radieux que le mercredi 24 mai, des enfants des résidences Maurice Thorez, la Plaine, 34/36 Gambetta et Pierre Valette, se sont retrouvés pour participer à une activité bien sympathique sur le thème du jardinage. Équipés comme de vrais jardiniers, de pelles, râteaux, arrosoirs, ils ont planté, arrosé, et agrémenté de diverses fleurs, géraniums, bégonias, pétunias, œillets, des petits espaces verts prévus à cet effet.



En présence de M. Cormier, Président, des responsables de secteurs, des gardiens et des parents, les enfants ont pris à cœur cette belle initiative. Ils seront les futurs citoyens jardiniers pour le plus grand bien de notre environnement et le devenir de notre planète.

L'AVIS DES NOUVEAUX LOCATAIRES SUR LEUR BAILLEUR

>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>

Instrument de mesure indispensable pour évaluer la satisfaction de nos locataires entrants, l'enquête de 2017 démontre que nos nouveaux locataires sont très attachés aux différents services offerts par Malakoff Habitat. Le pourcentage de retour des enquêtes a atteint un taux de 75%, taux remarquable qui donne un réel crédit aux résultats et aux commentaires des entrants..



Quelques jours après son entrée dans son logement, tout nouveau locataire reçoit un questionnaire. En 2017, 172 nouveaux entrants nous l'ont retourné.

96% des ménages sont "satisfaits" à "très satisfaits" depuis leur arrivée à Malakoff Habitat ; toutes les thématiques étant abordées, de l'accueil au standard ou dans les services au siège jusqu'à l'état des lieux d'entrée ou le rôle du gardien dans la résidence.

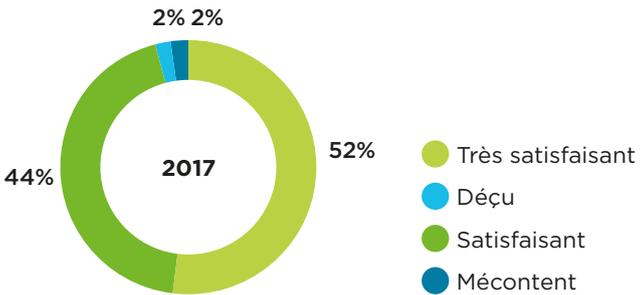
“ Il y a une véritable vocation à fournir un accueil et un service amélioré aux locataires. C'est tellement plus agréable. ”

> L'ACCUEIL À MALAKOFF HABITAT

93% des ménages estiment avoir pu joindre facilement le standard, qui a été jugé "tout à fait agréable" à 68% et "efficace" à 59%.

“ Très bon accueil au standard. Très satisfait dans l'ensemble. ”

ACCUEIL GLOBAL À MALAKOFF HABITAT



> DOSSIER ATTRIBUTION

Lors de la constitution du dossier d'attribution, les locataires entrants ont jugé le contact avec les collaborateurs "tout à fait agréable" à 71% et les explications transmises étaient "tout à fait claires" à 62%.

Concernant la satisfaction entière en matière de rapidité et de simplicité de l'instruction de la demande de logement, les taux sont respectivement à 47% et 50%.

> SIGNATURE DU BAIL

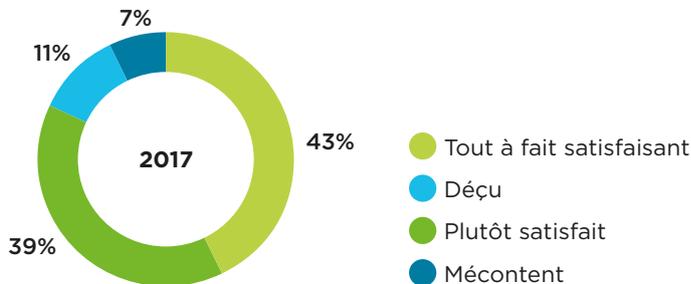
Les locataires sont "satisfaits" de l'ensemble des missions assurées par le chargé de gestion locative, cette satisfaction atteint 99% à 67% concernant les informations transmises en matière d'aides au logement type APL ou AL, d'information sur le règlement intérieur ou le livret locataire, les modes de paiements des loyers, les demandes de place de stationnement... Cet instant est qualifié de "tout à fait agréable" à 83%, "tout à fait clair" à 77% et "instructif" à 64%.

> ÉTAT DES LIEUX ENTRANTS

C'est le moment solennel où la remise des clés à la famille consacre le locataire dans son logement. La procédure de l'état des lieux réalisé par les gardiens de la résidence donne un satisfecit quasi général : 96% des ménages estimant que le rendez-vous a été obtenu facilement et 98% que l'état des lieux a été réalisé dans une ambiance agréable.

La part des "tout à fait satisfait" et "satisfait" de l'état du logement est de 82%. Quant à la propreté du logement, le taux de satisfaction est de 83%.

ÉTAT DU LOGEMENT

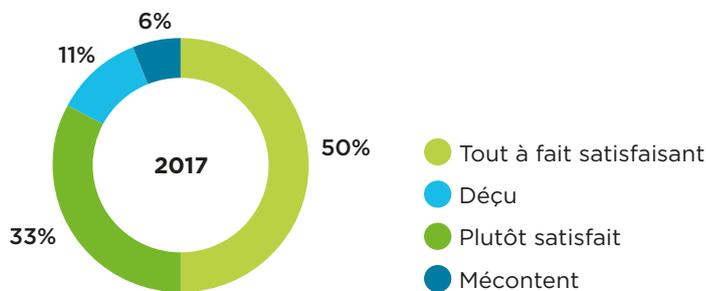


“ Le logement était très propre. Très bon accueil.

Nous sommes tombés sur des gens formidables qui nous ont bien tout expliqué. Le gardien s'est très bien occupé de nous et l'appartement était dans un très bon état.

Très satisfait dans l'ensemble. ”

PROPRETÉ DU LOGEMENT



La mise en place des 4 responsables de secteur et une plus grande implication des gardiens dans le suivi des travaux et contrats d'entretien démontrent l'efficacité de cette politique d'amélioration de nos services. Cette réorganisation porte ses fruits, même s'il faut encore poursuivre nos efforts.

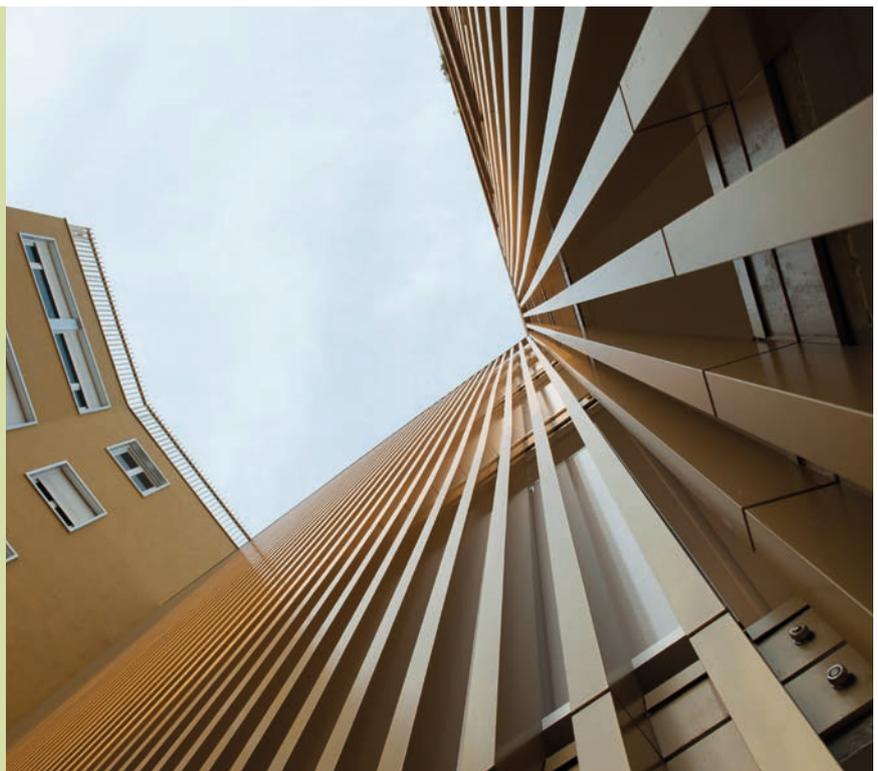
QUE DISENT LES NOUVEAUX ENTRANTS DE NOTRE NOUVEL IMMEUBLE DU 84, RUE ÉTIENNE-DOLET ?

La résidence du 84, rue Étienne-Dolet a commencé à accueillir ses 38 locataires à partir de septembre 2017. Le taux de retour de l'enquête est de 85%.

78% des familles affirment avoir obtenu facilement le standard, l'entretien lors de la signature du bail était "tout à fait agréable" à 90% et "clair" à 77% et "instructif" à 55%.

À l'entrée dans les lieux, 95% des nouveaux locataires étaient "satisfaits de leur logement" et 96% "satisfaits de la propreté". Le gardien est bien identifié par 100% des résidents. Voici des chiffres qui réjouissent les services de Malakoff Habitat et qui témoignent de la confiance des locataires.

“ Nous sommes très satisfaits de notre gardien. C'est une personne à l'écoute et très réactif à nos demandes. ”



	2013	2014	2015	2016	2017
Dossiers transmis à la CAF	216	142	149	171	203
Demandes de loca pass	2	6	1	31	8
Suspension CAF	423	542	492	377	408
Résiliation CAF	71	57	64	80	64
Demande tarif social gaz	17	23	14	3	12
Allocataires	1 169	1 175	1 086	1 080	1 117
% d'allocataires	29,29%	29,44%	28,14%	28,37%	28,67%
Total des aides au logement	3 262 207 €	3 394 396 €	3 243 607 €	3 247 208 €	3 315 255 €
Ratio par locataire	2 791 €	2 889 €	2 987 €	3 007 €	2 967 €

MOBILISER LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE DU BAIL

Les services de la Direction de la Vie Locative ont poursuivi en 2017 la mobilisation des partenaires extérieurs à chaque étape de la vie du bail.

Ainsi, dès l'entrée dans les lieux, lorsque les conditions sont réunies, les garanties du FSL sont mises en place. Malakoff Habitat a ainsi orienté, durant l'année 2017, 22 familles pour la constitution, par l'EDAS, de FSL accès pour une aide d'un montant total de 6 964,27 euros (prise en charge du dépôt de garantie, du 1^{er} loyer...).

Lorsque les familles sont confrontées à un impayé de loyer, les services de la Direction de la Vie Locative sollicitent les garanties du FSL accès et loca pass, selon le dossier, mais orientent aussi les familles vers la solution du FSL maintien. En 2017, 23 dossiers ont été validés en commission FSL

maintien et ont permis à Malakoff Habitat de récupérer 28 544,91 euros de dette. Les familles ont ainsi vu leur dette locative prise en charge par ce fonds mais aussi parfois, ont pu être rétablis dans leurs droits de locataires si leur bail était résilié.

À noter que l'absence de permanence des services de l'EDAS sur la ville de Malakoff ne facilite pas la constitution des dossiers, puisque les familles doivent se rendre à Montrouge. Un nouveau travail partenarial devra s'articuler entre les services départementaux, la ville de Malakoff et les acteurs sociaux, médico-sociaux et ceux de notre organisme pour répondre aux nouveaux enjeux des impayés et de la précarisation des locataires.

FSL accès	Nombre	22
	Total	6 964,27 €
FSL maintien	Nombre	23
	Total	28 544,91 €
	dette moyenne par dossier	1 241 €
Total FSL		35 509,18 €

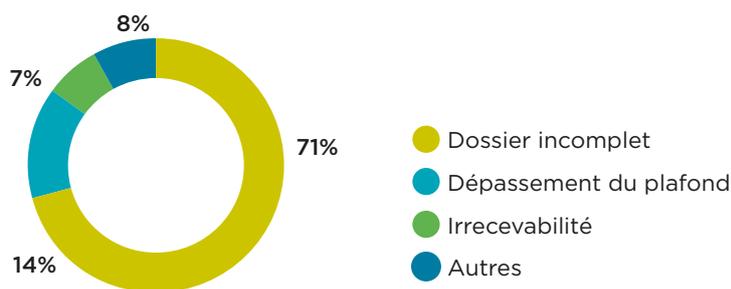
> ACTIVITÉ DE LA COMMISSION D'ATTRIBUTION

En 2017, la Commission d'Attribution de Logements s'est réunie tous les 15 jours soit 19 fois dans l'année. Au total, elle a étudié 740 dossiers et attribué 249 logements dont 38 nouveaux logements construits lors de l'opération neuve située 84, rue Étienne-Dolet.

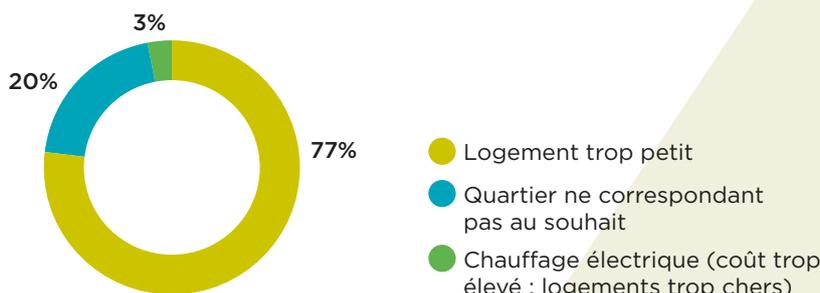
Sur l'ensemble des dossiers présentés, 125 soit 17% ont reçu un avis défavorable dont 89 au motif que le dossier était incomplet.

337 permis de visites ont été envoyés. 92 ménages ont refusé la proposition soit 27% de refus répartis comme suit : plus des trois quarts des refus interviennent lors de la proposition en rang 1 et pour moins d'un quart le refus intervient en rangs 2 et 3.

MOTIFS DE NON ATTRIBUTION



MOTIFS DE REFUS



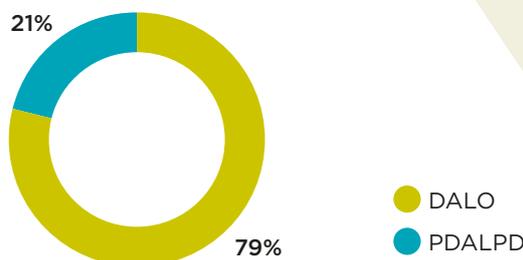
> DALO ET ACCORDS COLLECTIFS

Les objectifs des accords collectifs fixés pour l'année 2017 étaient de 69 dossiers prioritaires DALO et PDALPD. Malakoff Habitat a relogé, tous contingents confondus, 72 ménages labélisés DALO ou PDALPD et réalise 104% de l'objectif.

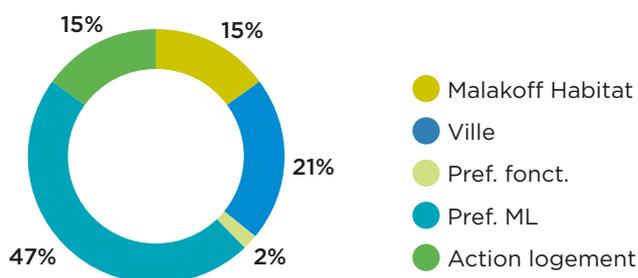
La répartition se décompose comme suit : 15 PDALPD et 57 DALO.

Les contingents préfectoral et Ville de Malakoff réalisent à eux seuls plus des deux tiers des accords collectifs soit 68% au total, le tiers restant se répartit entre les contingents Malakoff Habitat et Action logement.

RÉPARTITION DES ACCORDS COLLECTIFS



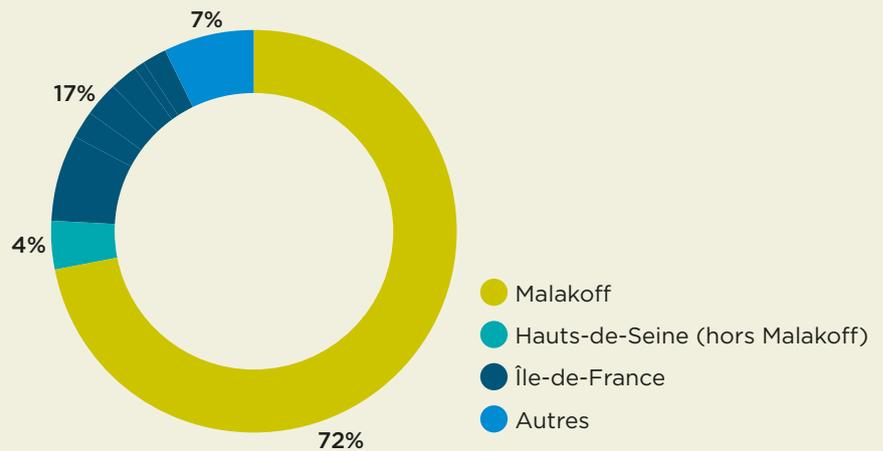
RÉPARTITION PAR CONTINGENT DALO & PDALPD





> PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES

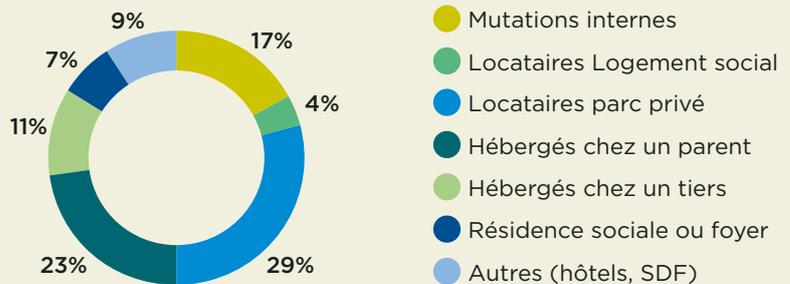
191 ménages attributaires proviennent des Hauts-de-Seine dont 94% habitaient déjà à Malakoff. Les attributions concernant les autres départements d'Île-de-France représentent 27% soit 58 ménages.



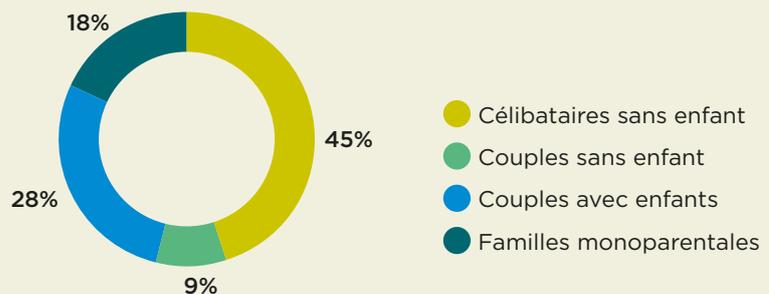
> TYPE DE LOGEMENT AVANT ATTRIBUTION ET COMPOSITION FAMILIALE

21% des attributaires sont issus du logement social, dont 17% étaient locataires de notre patrimoine, soit 43 ménages mutés souvent dans le cadre d'une sur-occupation et plus rarement dans le cadre de sous occupation ou d'inadéquation entre les ressources financières et le loyer. Les célibataires et les couples sans enfants représentent 54% des attributions 2017 (133 ménages). Les 46% restants représentent les familles avec enfants, dont 18% de familles monoparentales (46 ménages).

PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES



COMPOSITION FAMILIALE



Conformément aux engagements pris par le Conseil d'Administration dans sa charte des attributions, Malakoff Habitat a réalisé en 2017 17% de mutation (objectif de la charte 15% et 22% de décohabitation).

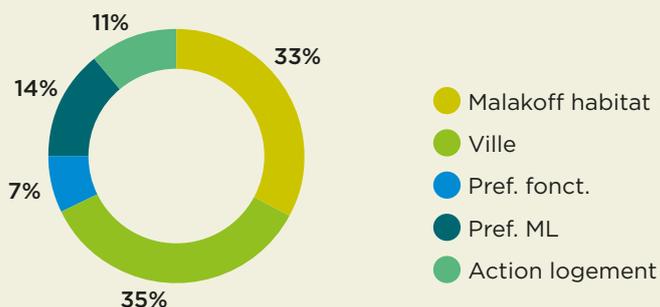
25 ménages comprenant au moins une personne handicapée ont été relogés et 17 ménages se sont vus proposer un logement dans le cadre d'une sortie d'hébergement (résidence sociale ou logement temporaire).

> RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR CONTINGENTS

68% des attributions concernent les contingents de Malakoff Habitat et de la Ville.

Les 32% restants sont répartis entre les autres réservataires, dont 21% pour la préfecture des Hauts-de-Seine sur les contingents pref. mal logés et préfecture fonctionnaires.

PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES

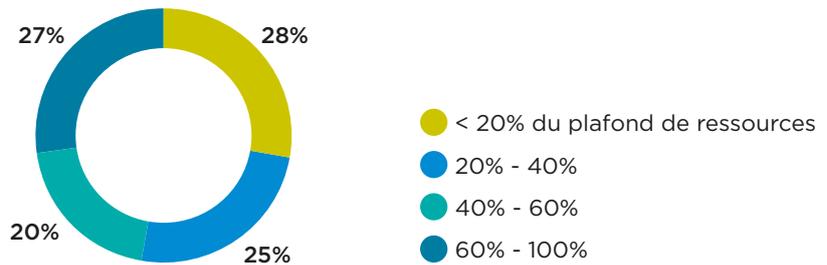


> LES PLAFONDS DE RESSOURCES DES ATTRIBUTAIRES

28% des nouveaux attributaires disposent de ressources égales ou inférieures à 20% des plafonds de ressources.

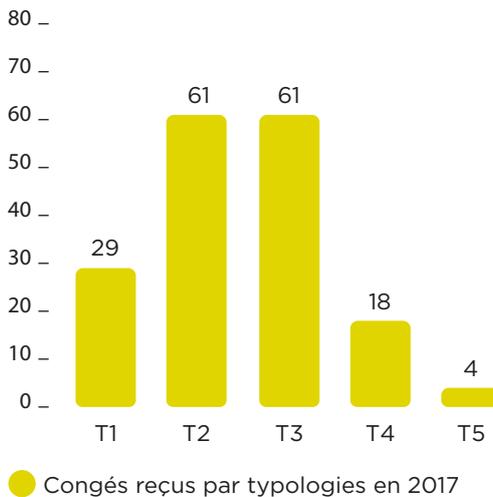
45% des nouveaux entrants ont des ressources comprises entre 20 et 60% du plafond de ressources. Enfin 27% disposent de ressources comprises entre 60% et 100% du plafond de ressources.

PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES



> CONGÉS PAR TYPOLOGIES

Malakoff Habitat a enregistré 173 congés, dont 70% concernaient des T2 et des T3. Les 30% restants concernaient les T1, les T4 et les T5.



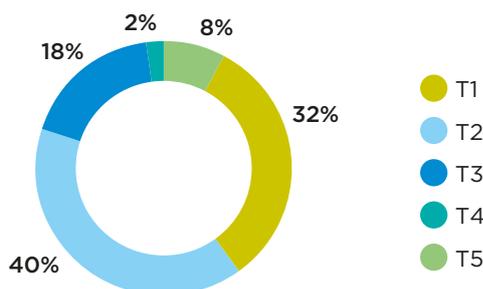
> COMPOSITION DU PARC ET TAUX DE ROTATION PAR TYPOLOGIES

Le parc de Malakoff Habitat comprenait en 2017, 4 379 logements, auxquels s'ajoutent 38 nouveaux logements qui ne rentrent pas en compte dans le taux de rotation pour cette année.

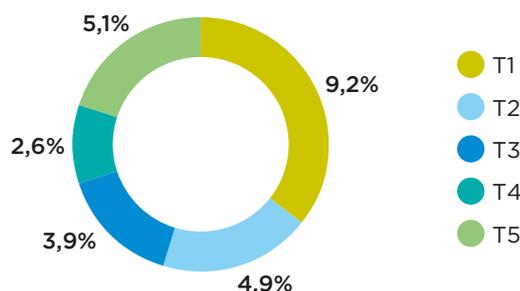
Le patrimoine est constitué à 72% de logements T2 et T3.

Les 28% restants étant répartis entre les T1, T4 et T5.

RÉPARTITION DU PARC LOCATIF PAR TYPOLOGIES



TAUX DE ROTATION PAR TYPOLOGIES



Le taux de rotation total du parc est de 4,5% toutes typologies confondues.

Le taux de rotation le plus important est celui des T1 et des T2 avec respectivement 9,2% et 4,7%.

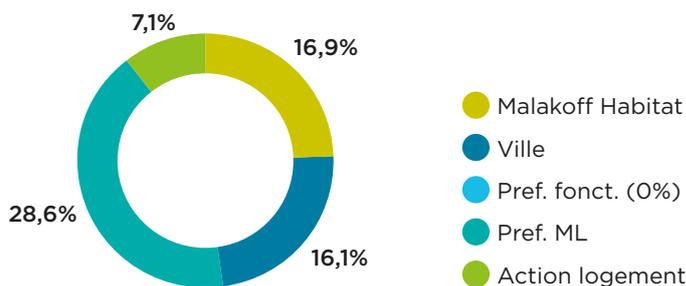
Bien que les logements de type 4 représentent 18% du parc total, cette typologie détient le taux de rotation le plus bas avec 2,6%.

• **Premier quartile institué par la loi Égalité et Citoyenneté**

Depuis le 27 janvier 2017, date de la loi Égalité et Citoyenneté, au moins 25% des attributions réalisées hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) doivent bénéficier à des ménages appartenant aux 25% des ménages les plus pauvres demandeurs d'un logement social et aux personnes relogées dans le cadre d'une opération ANRU.

Tous contingents confondus, 16% des nouveaux attributaires appartenaient au premier quartile, soit 64% de l'objectif total.

% PREMIER QUARTILE PAR CONTINGENTS



> **LIVRAISON D'UN IMMEUBLE NEUF : 84, RUE ÉTIENNE-DOLET**

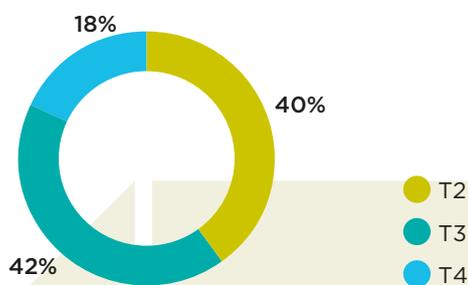
En septembre 2017, l'organisme a réceptionné une opération neuve de 38 logements, construite en VEFA, située au 84, rue Étienne-Dolet.

Cette opération comprend 3 typologies différentes : 15 T2, 16 T3 et 7 T4.

61% des logements sont financés en PLUS contre 18% de PLAI et 21% de PLS.

12 ménages labélisés DALO ont été relogés sur cette résidence dont 2 familles comprenant une personne handicapée.

RÉPARTITION DE L'OPÉRATION DOLET PAR TYPOLOGIES



DES PROJETS
AU CŒUR
DE VOS ATTENTES



> RÉSIDENCE 84, RUE ÉTIENNE-DOLET (38 LOGEMENTS)

Dans le cadre de la ZAC Eco quartier Brossolette, Malakoff Habitat a acquis en VEFA 38 logements locatifs sociaux.

La résidence est composée de deux volumes : l'un sur la proue de la parcelle à l'angle des rues Étienne-Dolet et Nicomédès-Pascual (R+5), l'autre faisant l'angle avec la césure (R+6). La liaison entre les deux volumes se fait par des coursives éclairées naturellement et qui assurent la distribution aux logements de la proue.

Livrée en septembre 2017, la résidence Dolet comprend plusieurs typologies de logements répartis en 15 T2, 16 T3 et 7 T4, dont 7 PLAI, 23 PLUS et 8 PLS.

Ce programme répond aux normes environnementales (RT 2012 - 20%) et offre un cadre de vie et des logements de qualité (dont 5% PMR).

La certification Habitat & Environnement Effinergie + Profil A a été obtenue.

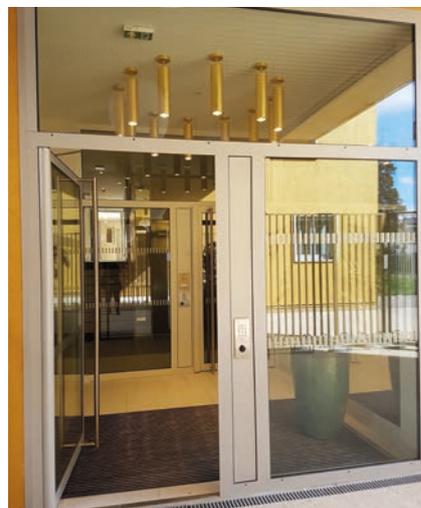
Les partenaires de Malakoff Habitat :

- Promoteur : BOUYGUES IMMOBILIER
- Maîtrise d'œuvre : ATELIER DU PONT

Prix de revient : 7 327 740 € TTC

L'opération a été financée par :

- des emprunts :
 - de la Caisse des Dépôts et Consignations : 5 307 848 €
 - collecteur Alliance 1% : 420 000 €
- des subventions :
 - subventions de la ville de Malakoff : 236 786 €
 - subventions de l'État : 231 000 €
 - subventions collecteur 1% : 437 000 €
 - fonds propres à compléter : 695 105 €



> Extérieur



> Parties communes - Logements

Depuis sa mise en location, la résidence donne une grande satisfaction aux locataires.

> PROGRAMME DE **27 LOGEMENTS** LOCATIFS (5-7, RUE PAUL-BERT)

Malakoff Habitat a acquis en VEFA 27 logements locatifs sociaux et 14 emplacements de stationnement.

Le projet, constitué d'un bâtiment en R+5, assure la continuité avec l'existant et s'insère dans son environnement par son traitement architectural et ses aménagements paysagers.

Le programme répond aux normes environnementales et offre un cadre de vie et des logements de qualité.

Il s'inscrit dans une démarche de certification "NF HABITAT HQE".

Les logements sont répartis en 1 T1, 9 T2, 9 T3, 7 T4, 1 T5, dont 7 PLAI, 8 PLUS et 12 PLS.



Les partenaires de Malakoff Habitat :

- Promoteur : COGEDIM
- Maîtrise d'œuvre : Agence Engasser et associés

Prix de revient : 6 134 896 €

L'opération est financée par :

- des emprunts :
 - de la Caisse des Dépôts et Consignations : 5 210 396 €
 - du collecteur 1% : 560 000 €
- des subventions :
 - de la ville de Malakoff : 260 000 €
 - de l'État : 104 500 €

Démarrage des travaux : 4^e trimestre 2016

Livraison des travaux : 4^e trimestre 2018

> RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE 93 - 95, RUE PAUL-VAILLANT COUTURIER (25 LOGEMENTS)

Construite dans les années 80, la résidence Paul-Vaillant Couturier comprend 25 logements desservis par trois cages d'escaliers extérieures.

Le programme de travaux consiste en une importante intervention sur l'enveloppe (ravalement avec isolation extérieure, réfection de l'étanchéité et changement des menuiseries), l'amélioration du système de ventilation et le changement des portes palières dans les logements, l'embellissement des parties communes, l'amélioration des espaces extérieurs et de la sécurité par la fermeture des

trois cages d'escaliers et la création de système de contrôle d'accès.

Achevés en mai 2017, les travaux de réhabilitation ont permis d'améliorer le confort thermique dans les logements, le cadre de vie des locataires, les conditions de sécurité par la fermeture des cages d'escaliers et la création de système de contrôle d'accès.

Suite à l'enquête de satisfaction, 90% des locataires ayant répondu sont satisfaits de cette réalisation.

Avant



Après



> Hall d'entrée

Les partenaires de Malakoff Habitat :

- Maître d'œuvre : VPI INGENIERIE AURE CONSEIL
- Bureau de Contrôle : ALPES CONTROLE
- Coordonnateur SPS : DEGOUY
- Entreprise : ECOBAT

Prix de revient : 1 220 353 € TTC

L'opération a été financée principalement par :

- une subvention de la Ville : 400 000 €
- les fonds propres de Malakoff Habitat : 258 353 €
- les emprunts de la Caisse des Dépôts et Consignations : 350 000 €
- le collecteur 1% : 212 000 €

Avant



Après



> Façade principale

Avant



Après



> Arrière de la résidence

> RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE 5 GAMBETTA

Construite en 1972, cette tour de R+17 présente de faibles performances thermiques et acoustiques liées notamment à l'état de son enveloppe et à sa forte exposition au bruit due à sa proximité du périphérique.

Cette réhabilitation vise à améliorer le confort thermique et acoustique dans les logements, les conditions de sécurité ainsi que le cadre de vie des locataires.

Une large concertation avec les locataires a permis d'établir le programme des travaux suivants :

- réfection de l'étanchéité des toitures terrasses et isolation thermique,
- ravalement des façades et isolation thermique par l'extérieur,
- réfection des garde-corps,
- fermeture des loggias côté périphérique,
- rénovation loge et salle de réunion,
- création local vélos / poussettes,
- remplacement des portes palières,
- remplacement des revêtements de sols des paliers,

- réfection des installations électriques,
- rénovation du système de VMC,
- condamnation des vides ordures,
- rénovation des colonnes d'eau verticales,
- remplacement des menuiseries avec occultations,
- réfection des collecteurs en sous-sol (EU EV EP),
- sécurité incendie des sous-sols,
- résidentialisation.



Les partenaires de Malakoff Habitat :

- Maîtrise d'œuvre : EQUATEUR
- Bureau d'Ingénierie Acoustique : ABC DECIBEL
- Bureau de Contrôle - ALPES CONTROLES
- Bureau d'Études : ALTEREA
- Coordonnateur SPS - DEGOUY COSSEC
- Entreprise : GTM Bâtiment

Coût prévisionnel de l'opération :
5 890 783 €

L'opération est financée par :

- des emprunts :
 - de la Caisse des Dépôts et Consignations : 2 558 949 €
 - du collecteur Alliance 1% : 340 000 €

- des subventions :
 - de la Ville de Malakoff : 1 154 411 €

Ainsi que par des fonds propres de Malakoff Habitat à hauteur de 966 868 €

Le financement de cette opération est complété par une participation des locataires

Démarrage des travaux : septembre 2016

Achèvement travaux : juillet 2018

> RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE -17-19 AIMÉ-ALLAIN (MERMOZ)

Malakoff Habitat a lancé l'opération de réhabilitation de la résidence Aimé-Allain (Mermoz).

Construite dans les années 70, la résidence comprend 119 logements répartis en deux bâtiments (une tour de 13 étages et une barre de 7 étages).

Le programme de réhabilitation prévoit l'amélioration de la performance énergétique de la résidence par une importante intervention sur l'enveloppe et les équipements, l'embellissement des parties communes et l'amélioration de la qualité des espaces extérieurs.

La concertation avec les locataires de la résidence est engagée et une enquête sociale recueillant individuellement les attentes des locataires concernant le projet a été réalisée.

Le démarrage prévisionnel des travaux est fixé au quatrième trimestre 2018. Les études de conception sont actuellement en phase avant-projet sommaire.

Les partenaires de Malakoff Habitat :

- Maîtrise d'œuvre : A003 Architecture
- BET : FACEA

Coût prévisionnel de l'opération :
5 086 000 € TTC

Démarrage prévisionnel des travaux : 4^e trimestre 2018

Durée des travaux : 18 mois environ



> *Projet au stade APS*



> *Projet au stade APS*



> *Projet - Vu d'ensemble au stade APS*

> REQUALIFICATION DE LA RÉSIDENCE 50 GUY-MOQUET

Construite en 1955, cette résidence est constituée de 3 immeubles collectifs en R + 3 comprenant 71 logements.

Le projet de requalification vise à améliorer le confort et le cadre de vie des locataires par une importante intervention sur le bâti et les espaces extérieurs.

Malakoff Habitat poursuit les études des différents scénarios d'intervention permettant de répondre au mieux aux attentes de nos locataires qui ont exprimé, via l'enquête sociale, leur attachement à leur résidence ainsi qu'à leur quartier.

À l'issue de plusieurs réunions de concertation avec les locataires, la piste de la démolition-reconstruction a été privilégiée.



> RÉSIDENCE 74 JULES-GUESDE

Construite dans les années 60, cette résidence comprend 57 logements, elle est composée de 15 étages et d'un sous-sol accueillant le parking.

La résidence connaît des désordres importants liés à la dégradation de son enveloppe, ce qui engendre des sensations d'inconfort thermique et acoustique dans les logements.

Le projet de réhabilitation vise à améliorer le confort dans les logements, le cadre de vie et la sécurité des locataires.

Il prévoit l'amélioration de la performance énergétique de la résidence par une importante intervention sur l'enveloppe et les systèmes ainsi que l'amélioration des aménagements extérieurs et l'embellissement des parties communes.

**Démarrage prévisionnel
des travaux : 1^{er} trimestre 2019**
Durée des travaux : 24 mois



> PROGRAMME DE **68 LOGEMENTS** LOCATIFS (69, RUE ÉTIENNE-DOLET)

Dans le cadre de la ZAC Brossolette, Malakoff Habitat a lancé, en conception réalisation, un projet de construction de 68 logements sur le site de Dolet Est.

Le projet comprend deux volumes :

- un bâtiment sur rue : il assure par son gabarit et son traitement architectural une continuité avec l'existant et la reconstitution du front de rue.

- un bâtiment en cœur d'îlot : à l'échelle humaine, il s'insère de manière harmonieuse dans son contexte.

Le projet répond aux prescriptions architecturales, urbaines et environnementales de la ZAC et vise à obtenir une certification NF Habitat HQE, label Effinergie +.



Démarrage prévisionnel des travaux :
4^e trimestre 2018

Livraison prévisionnelle des travaux :
4^e trimestre 2020

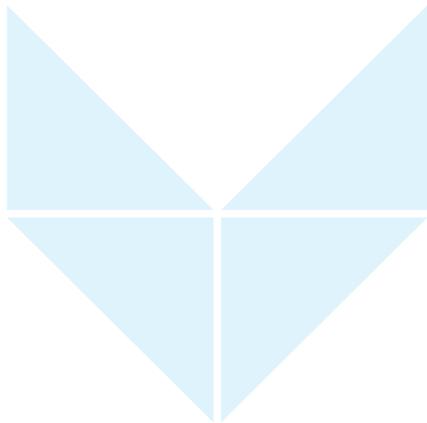
> RÉSIDENCE 10/18 JULES-FERRY (TRAVAUX DE SÉCURISATION)

Achevés en octobre 2017, les travaux de changement du système de contrôle d'accès et de fermeture de l'accès sous le porche (côté Jules-Ferry) ont permis d'améliorer la tranquillité des locataires.



VOS BESOINS
AU CŒUR
DES OPÉRATIONS





L'année 2017 fut une année de transition et de nouvel élan dans l'organisation de la maintenance et de l'amélioration du patrimoine bâti de la SAIEM Malakoff Habitat. En effet, la réorganisation des services, effective dès le début 2017, s'est réalisée dans une approche différenciée de l'entretien et de la maintenance du patrimoine, permettant une meilleure rationalisation de la mise en œuvre du plan stratégique du patrimoine, défini en 2016.



La dévolution de l'entretien courant aux services de proximité a permis un gain en efficacité et en réactivité dans le traitement des questions courantes relatives au cadre de vie des résidents. Les missions de la direction du patrimoine ont été recentrées sur la gestion des contrats de maintenance du bâti et de ses équipements ainsi que sur la réalisation des travaux programmés de gros entretiens et d'amélioration du patrimoine, en

complémentarité avec les actions de la direction de la vie locative et du service d'aménagement et du développement du patrimoine en charge de la construction neuve et des réhabilitations plus importantes.

D'importants travaux programmés de maintenance et d'amélioration ont été réalisés dans plusieurs résidences. Ces travaux portent tant sur le bâti que sur les équipements.

> MISE EN CONFORMITÉ ET MODERNISATION DES ASCENSEURS

Le programme de mise en conformité et de modernisation des ascenseurs inscrit au plan pluriannuel a été poursuivi. Les appareils des immeubles Baudelaire et Paul-Valéry de la résidence des Poètes ont fait l'objet d'une modernisation complète portant à la fois sur les organes internes et l'esthétique. En effet, pour chacun des appareils, le groupe de traction moteur, les limiteurs de vitesse et l'armoire de commande ont été remplacés à neuf. L'habillage de la cabine y compris le remplacement des boîtes à boutons de cabine et des boutons d'appel et indicateurs d'étages ont été effectués.

Quant aux ascenseurs des immeubles du 15 et 17 allée Tissot, ils ont été équipés de nouvelles portes de cabines et portes palières. Les boîtes à boutons de cabine ainsi que les boîtes à boutons et indicateurs d'étages ont également été remplacés et la cabine a bénéficié d'un nouvel habillage.

CES TRAVAUX DE MODERNISATION S'ÉLÈVENT À UN MONTANT DE 151 743 € POUR LES 5 APPAREILS CONCERNÉS.

MODERNISATION ET MISE EN CONFORMITÉ	MONTANT
3, rue Charles-Baudelaire	37 960 €
4, rue Charles-Baudelaire	37 960 €
3, rue Paul-Valéry	37 597 €
15, allée Tissot	20 888 €
17, allée Tissot	17 338 €
TOTAL	151 743 €



> 17, allée Tissot

> RÉNOVATION DE CHAUFFERIES

La rénovation des chaufferies s'inscrit dans le cadre plus global de la démarche de développement durable et plus particulièrement des actions engagées par Malakoff Habitat pour une baisse conséquente des consommations de fluides : énergie, eau, etc. Les contrats à intéressement pour l'exploitation des installations collectives de production de chauffage et eau chaude sanitaire du patrimoine sont dans leur dernière phase. Cependant, les investissements de remplacement d'équipements prévus dans le programme P3 de ces contrats conservent un rythme soutenu.

Les chaudières des résidences Jean-Mermoz et 6, rue Henri-Martin ont été remplacées à neuf par des chaudières de dernière génération à haute performance permettant de mieux chauffer et à moindre coût.

Sur la résidence Jean-Mermoz, l'opération a été complexe. La chaufferie située en toiture de la tour était auparavant dotée d'une chaudière de première génération aux dimensions et poids imposants, ce qui a nécessité l'usage d'une grue pour son évacuation.

EN TOUT, 110 115 € ONT ÉTÉ CONSACRÉS À CES RÉNOVATIONS.



> 6, rue Henri-Martin
Rénovation de
chaufferie - 45 615 €



> PRÉSERVATION DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Les actions de préservation ou d'amélioration de la tranquillité résidentielle sont engagées dans le cadre d'une vision globale de ce sujet sur l'ensemble du patrimoine.

Sur la grande majorité des résidences, il n'y a pas de problématique aiguë de sécurité hormis les habituels problèmes de voisinage observés en général de façon ponctuelle dans les immeubles d'habitation.

Les problèmes se posent avec plus d'acuité dans quelques résidences situées en proximité immédiate de Paris. Aussi, les actions engagées par Malakoff Habitat sont-elles différenciées en fonction des secteurs. Il s'agit notamment d'une mise à niveau et modernisation des systèmes de gestion d'accès aux immeubles sur l'ensemble du patrimoine, et plus particulièrement, de la mise en place d'un plan de sécurisation plus important sur les résidences diagnostiquées plus difficiles.

Modernisation des installations de contrôle d'accès

En 2017, Malakoff Habitat a engagé une réflexion sur la modernisation des systèmes de contrôle d'accès installés sur l'ensemble du patrimoine et mis au point un programme de remise à niveau et remplacement à mettre en œuvre sur 3 ans.

Les résidences 74, avenue Pierre-Brossolette, 60 et 67/73, avenue Augustin-Dumont, 22, passage du Nord et 1, place du 14 Juillet, dont le système devenait obsolète, ont été dotées d'une nouvelle installation, gérable à distance depuis le siège, avec le remplacement des platines d'interphones et des combinés dans les logements. Suite à un audit, l'installation d'interphonie de la résidence 210 avenue Pierre-Brossolette a été considérablement améliorée grâce au remplacement de plusieurs composants : centrale d'appels, alimentations électriques, décodeurs, écrans...

La création d'une installation de gestion d'accès par GSM sur le site 29, boulevard de Stalingrad, sans nécessité d'intervention chez les occupants, permet de recevoir directement l'appel et d'ouvrir la porte du hall depuis le téléphone ou la tablette des locataires. Ce système, le premier mis en place sur un immeuble de Malakoff Habitat est destiné à être installé prochainement sur une partie importante du patrimoine.

REPLACEMENT GESTION D'ACCÈS ET POSTES INTERPHONE	MONTANT
74, avenue Pierre-Brossolette	35 320 €
67/73, avenue Augustin-Dumont	39 360 €
60, avenue Augustin-Dumont	17 711 €
22, passage du Nord	15 229 €
1, place du 14 Juillet	29 624 €
TOTAL	151 743 €
AMÉLIORATION DE L' INTERPHONIE	
210, avenue Pierre-Brossolette	12 794 €
TOTAL	150 038 €



> 29, boulevard Stalingrad
Création d'un système de gestion d'accès via GSM - 28 038 €



> 67/69, avenue Augustin-Dumont
39 360 €



> 74 avenue Pierre-Brossolette
35 320 €



Sécurisation des résidences 34-36 Gambetta et du quartier les Nouveaux

La résidence 34-36 Gambetta et celles situées sur le quartier Barbusse ont fait l'objet d'une étude spécifique de sûreté et d'amélioration de la tranquillité résidentielle établissant un diagnostic et préconisant différentes solutions techniques et d'aménagement qui seront mises en œuvre en 2018.

Le patrimoine de Malakoff Habitat sur le quartier Henri-Barbusse, comporte 498 logements répartis sur cinq résidences situées 32, boulevard Stalingrad, 15-17 allée Tissot, 5-11 sentier des Nouveaux, 29, boulevard Stalingrad et 74, rue Jules-Guesde. Les actions engagées en 2017 par Malakoff Habitat sur ce patrimoine s'intègrent pleinement dans la démarche globale de requalification urbaine et paysagère engagées par la Ville de Malakoff sur ce secteur.

CES ACTIONS D'UN MONTANT TOTAL DE 340 200 € PORTENT SUR DIFFÉRENTS PLANS

À l'échelle du quartier, le parking aérien de 125 places a été entièrement réaménagé. Des bornes anti-stationnement et des barrières automatiques ont été mises en place. La redistribution des places de stationnement a été matérialisée par un marquage au sol plus clair et plus précis. Cet aménagement a permis de limiter considérablement le stationnement anarchique à la grande satisfaction des habitants. Ces actions se poursuivront en 2018 par la résidentialisation et la mise en place d'une vidéosurveillance des parties communes.



> Réfection de voirie



> Pose d'arceaux



> Matérialisation emplacements de stationnement

TRAVAUX DE VOIRIE ET D'ÉLECTRICITÉ POUR INSTALLATION DE BARRIÈRES AUTOMATIQUES 32, BOULEVARD DE STALINGRAD, 15/17, ALLÉE TISSOT : 96 680 €



> 15/17, allée Tissot

INSTALLATION DE BARRIÈRES AUTOMATIQUES : 120 252 €



> 32, boulevard de Stalingrad

Travaux sur le parking du 32 Stalingrad et remise en location

À la suite des travaux de résidentialisation du parking situé au 32, boulevard de Stalingrad, nous avons livré en juillet 2017, 149 emplacements de stationnement aérien.

Les travaux entrepris ont permis, d'une part de mettre fin aux incivilités rencontrées par les locataires de notre résidence (occupation des places par des personnes extérieures à la résidence notamment), et d'autre part, de régulariser de nombreuses situations non conformes (locataires stationnant sur des emplacements sans contrat de location parking).

Le bilan est très positif puisqu'à ce jour nous avons loué 112 places, soit un taux de location de 75,17%.





> RÉFECTION DE TOITURES

Les toitures terrasses des immeubles du 85, rue Hoche et 20, rue de la Tour ont été entièrement rénovées pour un montant total de 175 735 €. Ce fut l'occasion de procéder à une nette amélioration des performances thermiques du bâti en vue d'une baisse des charges de chauffage et de l'amélioration du confort thermique des logements situés sous toiture.

**RÉFECTION ÉTANCHÉITÉ TERRASSE
85, RUE HOCHÉ :
81 700 €**



> REMPLACEMENT DE RESEAUX D'ASSAINISSEMENT

Les canalisations d'évacuation des eaux usées et eaux vannes de la résidence 1, rue François-Coppée ont été entièrement remplacées en partie basse de l'immeuble pour un montant total de 95 110 €. Cette action a permis de régler de façon pérenne les engorgements intempestifs liés à la présence de tartre ayant fortement réduit le diamètre de ces canalisations.

**RÉFECTION DE RÉSEAUX
D'ASSAINISSEMENT
1, RUE FRANÇOIS-COPPÉE :
95 110 €**



> REMPLACEMENT DE MENUISERIES DES ATELIERS D'ARTISTES

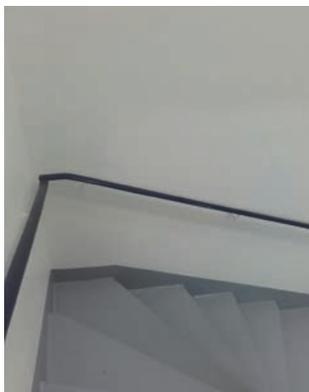
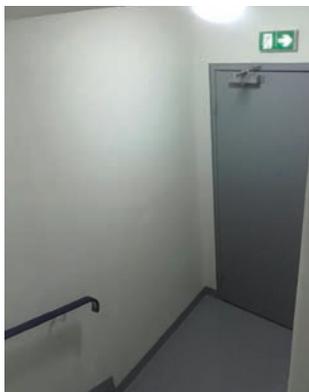
Dans la conception d'origine des ateliers d'artistes, l'accent est généralement mis sur la luminosité tandis que le confort thermique est plus ou moins négligé. Les ateliers de la rue de la Tour n'échappent pas à ce constat. Malakoff Habitat procède à un remplacement progressif des baies vitrées par des menuiseries isolantes, à haute performance énergétique et acoustique préservant la luminosité des ateliers.

**REMPACEMENT DE BAIE VITRÉE
ATELIER 46 - 8, RUE DE LA TOUR :
13 840 € TTC**



> RÉFECTION DES PEINTURES ET ÉCLAIRAGE DES PARTIES COMMUNES DE LA RÉSIDENCE VOLTAIRE

Les peintures et revêtements de sols des parties communes font l'objet d'un programme pluriannuel de réfection complète. C'est l'occasion de procéder à une amélioration de l'éclairage en remplaçant des anciens luminaires par un équipement moderne, économe en énergie électrique et plus performant en termes de confort.



PEINTURE DE PALIERS ET DES CAGES D'ESCALIERS (5 ENTRÉES) RUE VOLTAIRE : 151 050 €



**> Éclairage des parties communes
REPLACEMENT DES ANCIENS GLOBES
SUR MINUTERIE PAR DES GLOBES LED À DÉTECTION
DE PRÉSENCE : 35 365 €**



**PEINTURE DES PARTIES COMMUNES
15/17, ALLÉE TISSOT :
95 225 €**

> Résidence Tissot

> ADAPTATION DE SALLES DE BAINS POUR PERSONNES ÂGÉES

Les demandes d'adaptation de logements pour situation de handicap sont de plus en plus importantes au fil des ans. Ces demandes proviennent principalement de personnes âgées sollicitant un remplacement de baignoire par une douche.

**68 500 € ONT ÉTÉ CONSACRÉS
À SATISFAIRE LES RÉSIDENTS
DE 17 LOGEMENTS**





> INSTALLATION DE LA FIBRE OPTIQUE

En 2017, 26 immeubles totalisant 2 222 logements, soit un peu plus de 50% du patrimoine, ont été raccordés au réseau de fibre optique en cours de déploiement sur la ville.

Secteur	Résidences Fibrées	Nombre d'escaliers	Nombre de logements
Barbusse - Clos Montholon (Sud 1)	29 Stalingrad	4	133
	74 Jules-Guesde	1	57
	2/10 G. Brassens - 15 voie d'Issy	10	154
	15/17 Tissot	2	123
	5/11 Sentier des Nouveaux	4	55
	32 Stalingrad	3	130
Les collèges (Sud 2)	17/19 Jean-Mermoz	4	119
	55/59 Hoche	3	68
	102 rue Paul-Vaillant Couturier	4	29
	75/85 Hoche	3	115
	1/6 Léon-Salagnac	6	180
	14 Hoche	11	189
	50 Moquet	6	71
	70 Moquet	1	13
Théâtre (Nord 1)	61 Dolet	1	36
	210 Brossolette	15	183
	67/73 Dumont	4	61
	60 Dumont	2	63
	1 place du 14 Juillet	5	78
	22 Passage du Nord	2	32
	5 Louis-Blanc	1	16
	10/18 Jules-Ferry	5	93
	6 Henri-Martin	1	64
Square du centenaire (Nord 2)	13 Béranger / 12 Allende	2	35
	74 Brossolette	3	73
	1 François-Coppée	3	52
	26		2 222





> LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

La SAIEM Malakoff Habitat est soumise en matière de marchés, à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et au décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

Elle attribue ses marchés dans le respect des principes suivants :

- liberté d'accès,
- égalité de traitement des candidats,
- transparence des procédures,
- choix de l'offre économiquement la plus avantageuse en

fonction d'un ou plusieurs critères objectifs, précis et liés à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution.

Pour chacune des consultations, l'avis d'appel à la concurrence et/ou le règlement de la consultation renseignent sur :

- les documents à produire pour présenter la candidature et/ou l'offre,
- les délais et modalités de remise des offres,
- les critères de sélection des candidats et de jugement des offres.

> LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES – LES CONSULTATIONS ET L'ATTRIBUTION DES MARCHÉS



Quelques exemples des marchés les plus importants lancés en 2017 :

- renouvellement des marchés à bon de commandes pour les travaux d'entretien du patrimoine avec 7 corps d'état séparés,
- marchés de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation d'ensembles immobiliers comportant respectivement 119 logements et 71 logements,

- marché de conception-réalisation pour la construction de 68 logements locatifs sur le site Dolet Est,
- marché d'exploitation de chauffage pour 8 résidences.

UNE ÉQUIPE
AU CŒUR

DES SERVICES DE LA SAIEM
POUR VOUS ACOMPAGNER





2017 LES RH SUR TOUS LES FRONTS



En 2017, la SAIEM Malakoff Habitat, qui a acquis le patrimoine de l'OPH de Malakoff, a aussi accueilli la totalité du personnel de l'OPH. Ce projet a beaucoup mobilisé le service des ressources humaines. Cinq étapes ont été nécessaires pour mener à bien ce projet.

CHIFFRES CLÉS DES RH ET DU RAPPROCHEMENT

- > 2 conventions nationales collectives et leurs nombreux avenants à analyser
- > 22 fiches thématiques comparatives rédigées
- > 6 réunions informatives du personnel
- > 300 simulations de salaire
- > 70 entretiens individuels avec le personnel
- > Des informations mensuelles au Comité d'Entreprise
- > Des informations trimestrielles au Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- > Des réunions partenariales avec l'éditeur de logiciel, le cabinet d'avocats Seban, les services de la ville, du Centre Interdépartemental de Gestion de la Fonction Publique Territoriale, les organismes de Prévoyance et de Frais de santé...



> FOCUS SUR LE PROJET DE RAPPROCHEMENT CÔTÉ RESSOURCES HUMAINES

L'objectif, d'un point de vue Ressources Humaines, a été de mettre tous les dispositifs en place afin de rassurer le personnel quant à son devenir, de maintenir les conditions de travail conformément au nouveau cadre réglementaire, tout en informant le personnel, en partenariat avec les institutions représentatives du personnel, tout au long de ce processus.

PREMIÈRE ÉTAPE

LES CONDITIONS DE REPRISE DU PERSONNEL PAR LA SAIEM

Deux statuts de personnel existaient au sein de l'OPH de Malakoff : celui des salariés de droit privé soumis aux dispositions du code du travail et celui des agents titulaires soumis aux règles statutaires de la fonction publique territoriale.

Le personnel de droit privé peut être transféré dans une SAIEM sans condition, mais le personnel fonctionnaire ne peut pas intégrer une SAIEM sous le statut d'agent de la fonction publique.

Ainsi, le personnel fonctionnaire, afin de conserver le bénéfice du statut de la fonction publique, a intégré la Ville de Malakoff pour ensuite être détaché à la SAIEM.

Ce mécanisme a été mis en place en partenariat avec les services du Centre Interdépartemental de Gestion de la Petite Couronne (organisme paritaire de gestion des carrières des agents fonctionnaires) et du service Ressources Humaines de la Ville de Malakoff.

DEUXIÈME ÉTAPE

LES SITUATIONS COMPARATIVES

Le personnel de l'OPH était régi par les dispositions du décret du 8 juin 2011 pour le personnel de droit privé et les dispositions statutaires pour les agents fonctionnaires.

Le personnel de Malakoff Habitat, est, quant à lui, régi par les dispositions du code du travail et celles de deux conventions nationales collectives en fonction des emplois occupés :

- la Convention collective nationale de l'Immobilier,
- la Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeuble.

Ainsi, dans un souci de transparence, un important travail de comparaison a été établi et présenté au personnel, thématique par thématique.

TROISIÈME ÉTAPE

LES SIMULATIONS DE PAIE

Le volet RH du projet de rapprochement a été bâti à partir des engagements pris par le Président de la SAIEM : maintenir le pouvoir d'achat annuel du personnel.

Les régimes sociaux de la SAIEM et de l'OPH étant différents du point de vue notamment des régimes de protection sociale ou des organismes de retraite complémentaire, des simulations de salaire et des ajustements ont été faits en conséquence pour assurer à chaque salarié, un maintien de son pouvoir d'achat tout en se mettant en conformité avec les dispositions réglementaires.

QUATRIÈME ÉTAPE

LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

Parallèlement aux informations mensuelles communiquées aux Instances Représentatives du Personnel, une série de réunions d'information collectives a été initiée dès le début de l'année 2017.

À quelques semaines de l'échéance de signature des actes notariés, l'ensemble du personnel a été reçu individuellement afin de bénéficier d'une explication précise relative à la transposition des conditions de travail.

CINQUIÈME ÉTAPE

L'OUVERTURE DES NÉGOCIATIONS COLLECTIVES

À l'exception de l'accord sur le Compte Épargne Temps, non transférable d'un établissement à un autre, tous les accords collectifs conclus au sein de l'OPH ont été transférés pour une durée maximale de 15 mois. Ainsi, dès le mois de septembre 2017, des négociations se sont engagées avec le Délégué Syndical afin de déterminer un calendrier ainsi que les thèmes prioritaires des négociations à ouvrir pour mettre en conformité les accords transférés avec les nouvelles dispositions des conventions collectives.

Au 31 décembre 2017, deux accords collectifs ont déjà été conclus et mis en place à Malakoff Habitat. Les négociations continuent sur toute l'année 2018.

TÉMOIGNAGES DE SALARIÉS SUR LE PROCESSUS D'ACQUISITION DU PATRIMOINE DE L'OPH DE MALAKOFF PAR LA SAIEM

> Un salarié de la Direction
des Ressources Humaines

“ Ce projet était nécessaire et évident pour garder notre patrimoine et continuer à le gérer efficacement. D'un point de vue du personnel, finalement, ça n'a pas changé grand-chose et les fonctionnaires ont pu conserver leur statut. ”

> Un salarié du pôle de Proximité

“ Une information régulière de la direction a été menée auprès du personnel tout au long du processus. Malgré cela, ce projet a suscité une forte inquiétude, plus particulièrement auprès des fonctionnaires qui ont dû faire des choix décisifs pour leur avenir. Après cette période de turbulences, le projet est maintenant finalisé. J'espère que tout ira pour le mieux pour notre entreprise et tout son personnel. ”

> Un salarié de la Direction Générale

“ Ce projet a pris du temps et de l'énergie mais a été enrichissant et constructif. Pour ma part, c'était une nouvelle expérience et il m'a permis de mieux identifier le patrimoine. De plus, j'ai eu un très bon relationnel avec les partenaires extérieurs. ”



CHIFFRES CLÉS DU PERSONNEL EN 2017

- > 87 salariés au 31 décembre 2017
- > 48% de femmes et 52% d'hommes
- > 35% de seniors (âges ≥ à 55 ans)
- > 48 ans de moyenne d'âge



CHIFFRES CLÉS DE LA FORMATION EN 2017

- > 76% du personnel a été formé, soit 63 salariés
- > Au total, 112 jours de formation ont été effectués ou en cours de réalisation
- > Sur le personnel formé (63), 46% sont des femmes et 54% sont des hommes
- > Sur le personnel formé (63), 38% appartiennent à la catégorie "Senior" (âgé de plus de 55 ans)
- > Un budget total de 100 000 €

> ACTIVITÉS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES EN 2017

Fortement mobilisé pour réussir l'accueil des salariés de l'OPH de Malakoff, le service Ressources humaines a aussi consacré une activité importante en 2017 pour développer les compétences et la formation professionnelle.

Les activités du service Ressources Humaines s'inscrivent en cohérence avec les enjeux et objectifs définis au sein de l'entreprise. Ainsi, en 2017, le service a-t-il été mobilisé autour de trois grands axes :

- améliorer la satisfaction des locataires,
- professionnaliser les collaborateurs,
- développer la communication interne en favorisant une plus grande transversalité.

Les outils RH tels que le recrutement et la formation ont ainsi été mobilisés pour répondre aux enjeux de la mise en place de la nouvelle organisation des services, de la montée en compétences des collaborateurs et du travail en transversalité.

LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉORGANISATION DES SERVICES : DES MÉTIERS AU CŒUR DE LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES

Le pôle proximité a ainsi intégré la Direction de la Vie Locative (DVL) sous la forme de 4 secteurs, organisés autour de 4 responsables de secteur, de deux assistantes de secteur et du personnel de proximité.

Les pôles Gestion Locative et Attribution ont aussi été redessinés autour des secteurs afin de favoriser les échanges avec les locataires et entre les différents acteurs internes. Les équipes ont été renforcées par la création de 3 postes : un binôme Gestion Locative, un binôme de chargés d'attribution, un binôme de chargé de contentieux.

Enfin, un poste d'adjoint à la Direction de la Vie Locative a été créé pour le pilotage des pôles Gestion Locative et Attribution.

À ce titre, le service Ressources Humaines a pris en charge le processus de recrutement des postes vacants, de la définition des besoins au suivi des prises de fonction, en passant par la recherche et la sélection de candidats, puis de leur intégration une fois embauchés.

La réorganisation des services de la Direction de la Vie Locative et de la Direction du Patrimoine a donc fait évoluer les métiers, les partages de responsabilité, le tout, dans le cadre défini de la sectorisation du patrimoine afin de favoriser les échanges avec les locataires et pour assurer une meilleure présence sur le terrain.

UN PLAN DE FORMATION AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS DANS L'ÉVOLUTION ET LA PROFESSIONNALISATION DE LEUR MÉTIER

Le plan de formation

La formation professionnelle constitue un axe fondamental d'accompagnement et de valorisation des collaborateurs. Pour répondre à ses enjeux, Malakoff Habitat doit avoir du personnel qualifié, capable de répondre aux exigences des locataires et au bon fonctionnement des services, tout en veillant à respecter la réglementation et la législation toujours en évolution.

Quelques exemples de formation collective en intra :

- le "vocabulaire technique du bâti et du logement" dont ont bénéficié le personnel de proximité, les assistantes de secteur, la gestionnaire sinistre et la secrétaire de la Direction du Patrimoine,
- la "gouvernance d'une SEM" dispensée aux membres du collectif de Direction,
- les "diagnostics avant attribution" dispensés aux chargés d'Attribution,
- l'actualité de la "loi Égalité et Citoyenneté" qui a concerné l'ensemble du personnel de la Direction de la Vie Locative.

Le prochain plan triennal sera bâti dans cette même perspective d'amélioration de la qualité de service auprès des locataires avec un accent autour des services de proximité et du métier de Gardien d'immeuble.

Le travail transversal

La "démarche qualité de service" a permis aux équipes des différents services de travailler ensemble sur un certain nombre de processus transverses importants par rapport à la satisfaction des locataires. La démarche a également rendu du sens et a favorisé la cohésion des équipes autour d'objectifs communs.



UNE COMMUNICATION À L'IMAGE DE NOTRE PROJET

Le rapprochement de l'OPH de Malakoff et de la SAIEM du Fond des Groux aura nécessité une communication importante afin de mieux accompagner les locataires dans leurs démarches et pour une meilleure compréhension de la nouvelle entité.

Ainsi, un nouveau logo a été réalisé, celui-ci une fois validé, à accompagner l'ensemble des supports de communication.



Dès le début du processus de rapprochement, plusieurs courriers ont été adressés aux locataires pour les informer des raisons de ce rapprochement. Il en a été de même pour le personnel qui tout au long de l'avancement du projet, des supports de communications ont été réalisés l'informant de l'évolution du projet.

Plusieurs supports de communication ont ainsi été réalisés, concernant notamment les nouvelles possibilités pour régler son loyer, des nouvelles affiches en lien avec toutes les interventions techniques (ascenseur, eau, électricité, peintures etc.) ont été éditées.

Une mise à jour de l'ensemble des supports ont été imprimés avec le nouveau logo.

Dans le cadre de la mise en place des quatre secteurs, un matériel spécifique adressé à l'ensemble des locataires a été réalisé, donnant les informations sur les moyens de mieux travailler avec les différents services de la Direction de la Vie Locative, et les informant des interlocuteurs pour leur résidence.

À l'occasion de la mise en location des logements de la résidence du 84, Étienne-Dolet, une plaquette d'information a été réalisée pour les nouveaux locataires.



Le service communication a participé à l'initiative des jardiniers en herbe et a suivi en lien avec les artistes et les locataires des résidences Tissot et Stalingrad la réalisation des collages.



Deux numéros du Malak' cités ont été diffusés, le site Internet a été alimenté par des événements marquant l'activité de l'organisme et l'agenda 2018 toujours apprécié par les locataires et dont le financement est entièrement pris en charge par les annonceurs a été distribué aux 4 400 locataires.



Ce livret d'accueil donne des informations sur leur résidence et les diverses fonctionnalités, les badges d'accès, l'interphonie, le fonctionnement de la chaudière, la ventilation mécanique... et toutes les informations et coordonnées téléphoniques en cas d'urgence.

Ce livret d'accueil pour la résidence Étienne-Dolet se termine par l'ensemble des labels et certifications du bâtiment.



L'ÉQUILIBRE
AU CŒUR
DE NOS FINANCES



Le compte de résultat dégage un bénéfice de 1 683 764 euros, contre 162 528 euros en 2016. L'année 2017 a été marquée par le rachat de 3 897 logements de l'OPH de Malakoff, ce qui explique ce résultat. Le total des dépenses s'élève à 13 986 552 euros, le total des recettes s'élève à 15 670 316 euros.

> COMPTE DE RÉSULTAT (EN EUROS)

RUBRIQUES	FRANCE	EXPORTATION	31/12/2017	31/12/2016
Ventes de marchandises				
Production vendue de biens				
Production vendue de services	12 588 547		12 588 547	2 175 771
CHIFFRES D'AFFAIRES NETS	12 588 547		12 588 547	2 175 771
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation				
Reprises sur dépréciations, provisions (et amortissements), transferts de charges			2 691 405	551 649
Autres produits			6 966	5 326
PRODUITS D'EXPLOITATION			15 286 918	2 732 746
Achats de marchandises (y compris droits de douane)			1 441	842
Variation de stock (marchandises)				
Achats de matières premières et autres approvisionnements (et droits de douane)			1 306 301	
Variation de stock (matières premières et approvisionnements)				
Autres achats et charges externes			3 333 580	1 270 055
Impôts, taxes et versements assimilés			1 000 409	303 308
Salaires et traitements			1 455 354	67 445
Charges sociales			600 481	33 173
DOTATIONS D'EXPLOITATION				
Sur immobilisations : dotations aux amortissements			3 840 675	456 827
Sur immobilisations : dotations aux dépréciations				
Sur actif circulant : dotations aux dépréciations			381 219	17 159
Dotations aux provisions				170 750
Autres charges			858	66 268
CHARGES D'EXPLOITATION			11 920 318	2 385 827
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			3 366 600	346 919
OPÉRATIONS EN COMMUN				
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
PRODUITS FINANCIERS				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé				
Autres intérêts et produits assimilés				
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges				
Différences positives de change				
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			0	-79
PRODUITS FINANCIERS			0	-79
Dotations financières aux amortissements, dépréciations et provisions			127 644	0
Intérêts et charges assimilées			623 941	131 537
Différences négatives de change				
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement				
CHARGES FINANCIÈRES			751 585	131 537
RÉSULTAT FINANCIER			-751 585	-131 616
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS			2 615 015	215 303

RUBRIQUES	FRANCE	EXPORTATION	31/12/2017	31/12/2016
PRODUITS EXCEPTIONNELS			383 398	9 785
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion			1 394	61 070
Charges exceptionnelles sur opérations en capital			1 313 255	1 490
Dotations exceptionnelles aux amortissements, dépréciations et provisions				
CHARGES EXCEPTIONNELLES			1 314 649	62 560
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			-931 251	-52 775
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise				
Impôts sur les bénéfices				
TOTAL DES PRODUITS			15 670 316	2 742 452
TOTAL DES CHARGES			13 986 552	2 579 924
BÉNÉFICE OU PERTE			1 683 764	162 528



> BILAN - ACTIF

RUBRIQUES	MONTANT BRUT	AMORT. PROV.	31/12/2017	31/12/2016
Capital souscrit non appelé				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Concessions, brevets et droits similaires				
Fonds commercial				
Frais de développement				
Frais d'établissement				
Autres immobilisations incorporelles	750 182	194 869	555 314	184 548
Avances, acomptes sur immo. incorporelles				
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	37 282 227		37 282 227	185 905
Constructions	123 278 525	8 139 123	115 139 402	10 901 923
Installations techniques, matériel, outillage	333 393	125 362	208 031	1 733
Autres immobilisations corporelles				221
Immobilisations en cours	11 995 986		11 995 986	
Avances et acomptes				
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations par mise en équivalence				
Autres participations				
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	3 624		3 624	3 624
ACTIF IMMOBILISÉ	173 643 937	8 459 354	165 184 583	11 277 955
STOCKS ET EN-COURS				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés sur commandes				
CRÉANCES				
Créances clients et comptes rattachés	4 579 888	1 477 734	3 102 54	290 063
Autres créances	1 136 036		1 136 036	73 025
Capital souscrit et appelé, non versé				
DIVERS				
"Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :)"				
Disponibilités	14 958 154		14 958 154	1 509 641
COMPTES DE RÉGULARISATION				
Charges constatées d'avance				
ACTIF CIRCULANT	20 674 078	1 477 734	19 196 344	1 872 729
Frais d'émission d'emprunts à étaler	222 447		222 447	
Primes de remboursement des obligations				
Écarts de conversion actif				
TOTAL GÉNÉRAL	194 540 462	9 937 088	184 603 374	13 150 682

> BILAN - PASSIF

RUBRIQUES	31/12/2017	31/12/2016
Capital social ou individuel (dont versé : 531 184)	531 184	531 184
Primes d'émission, de fusion, d'apport	242 570	242 570
Écarts de réévaluation (dont écart d'équivalence :)		
Réserve légale	53 118	45 496
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées (dont rés. Prov. fluctuation cours)		
Autres réserves (dont achat œuvres originales artistes)	753 804	753 804
Report à nouveau	1 710 759	1 555 853
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	1 683 764	162 528
Subventions d'investissement	33 510 535	399 754
Provisions réglementées		
CAPITAUX PROPRES	38 485 735	3 691 189
Produits des émissions de titres participatifs		0
Avances conditionnées		0
AUTRES FONDS PROPRES		0
Provisions pour risques	190 000	
Provisions pour charges	4 949 093	218 811
PROVISIONS	5 139 093	218 811
DETTES FINANCIÈRES		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	87 593 606	8 411 134
Emprunts et dettes financières divers (dont empr. participatifs)	1 472 537	82 188
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	1 210 665	158 437
DETTES D'EXPLOITATION		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	2 940 102	134 340
Dettes fiscales et sociales	276 954	53 131
DETTES DIVERSES		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	1 271 430	91 583
Autres dettes	46 213 255	309 868
COMPTES DE RÉGULARISATION		
Produits constatés d'avance		
DETTES	140 978 549	9 240 681
Écarts de conversion passif		
TOTAL GÉNÉRAL	184 603 374	13 150 682







Collages réalisés par le collectif de Street Artistes "Le Mouvement", en collaboration avec les locataires des Résidences Tissot et Stalingrad.

Photos : Xavier Curtat



**CONCEPTION GRAPHIQUE
ET MISE EN PAGE**

Empreinte communication

RÉDACTION

Chargé de communication
Dominique CARDOT
et tous ceux qui ont largement contribué,
avec enthousiasme et efficacité,
à la réalisation de ce rapport.

PHOTOGRAPHIES

Xavier Curtat • Caroline Beugnier /
La Photopolitaine

IMPRESSION

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

DATE DE PUBLICATION

Juin 2018

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 : administatif@malakoff-habitat.fr

www.malakoff-habitat.fr

