

Malakoff Habitat améliore le cadre de vie



RAPPORT »» 2021 D'ACTIVITÉ

www.malakoff-habitat.fr

SAIEM
Malakoff
HABITAT

S O M M A I R E



NOTRE GOUVERNANCE
07

NOS FINANCES
57

QUALITÉ DE SERVICE
ET CADRE DE VIE
11

NOS PROJETS
POUR L'AVENIR
25

MAINTENANCE
ET TRAVAUX
31

NOS MARCHÉS
PUBLICS
39

DES OUTILS
ET DES HOMMES
43



DOMINIQUE CARDOT

Président de Malakoff Habitat

L'ÉDITO

DU PRÉSIDENT

LE LOGEMENT DOIT ÊTRE UNE AMBITION NATIONALE

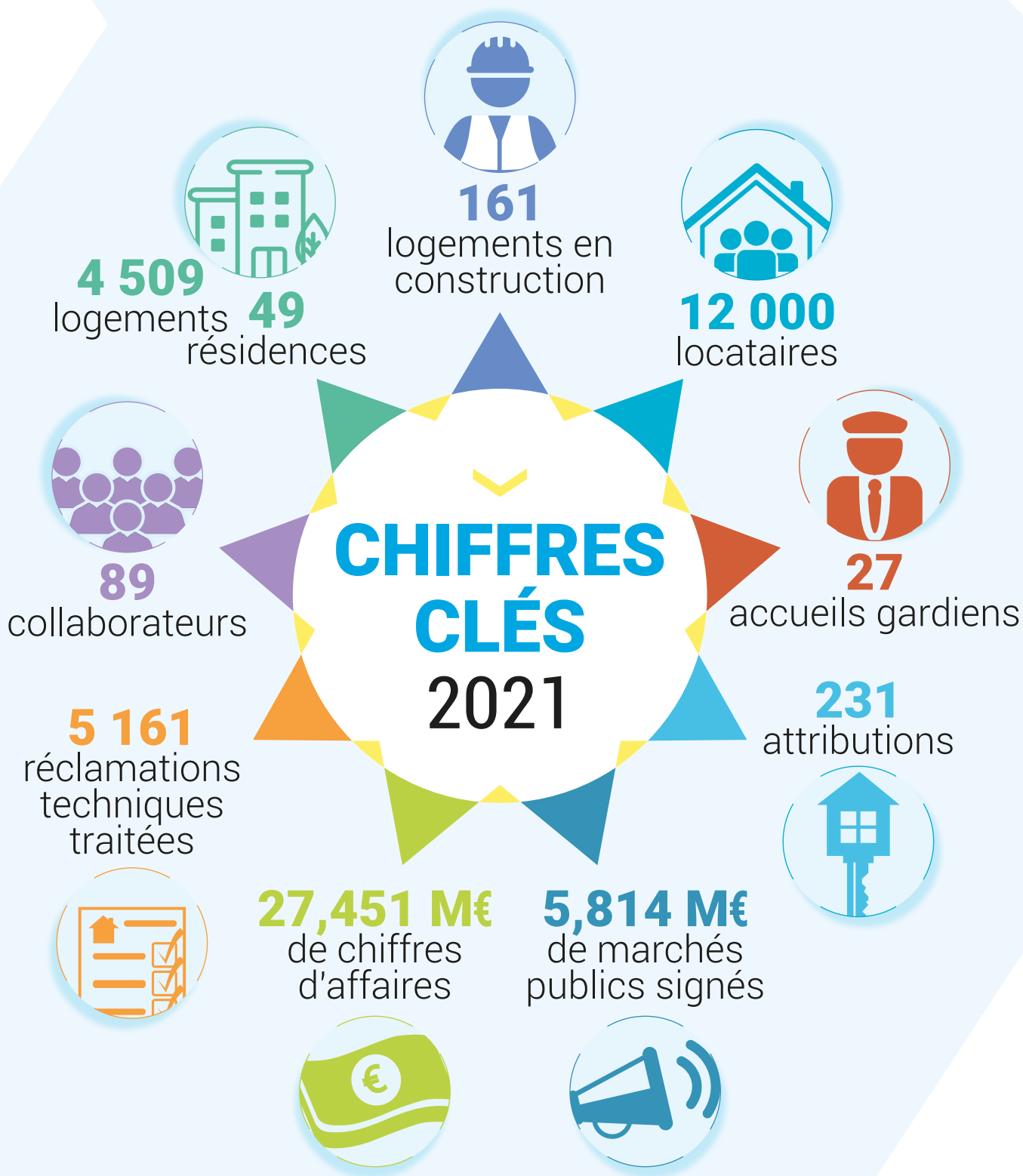
Malgré les circonstances compliquées liées à la pandémie de la Covid-19, le bilan de l'année 2021 reste positif pour Malakoff Habitat et annonce un avenir rempli d'ambition pour la SAIEM et pour le bien-être des locataires.

En 2021, les résultats de l'enquête de satisfaction triennale auprès des locataires ont révélé un taux de satisfaction globale de 83%. C'est un résultat encourageant qu'il faut entretenir. Au regard des notes obtenues par les 40 autres organismes de logements sociaux franciliens qui ont participé la même enquête, Malakoff Habitat est bien positionnée en Île-de-France. C'est le résultat d'un engagement financier important et du travail quotidien de nos services pour entretenir notre patrimoine, améliorer le cadre de vie de nos résidences et se lancer dans de nouvelles constructions.

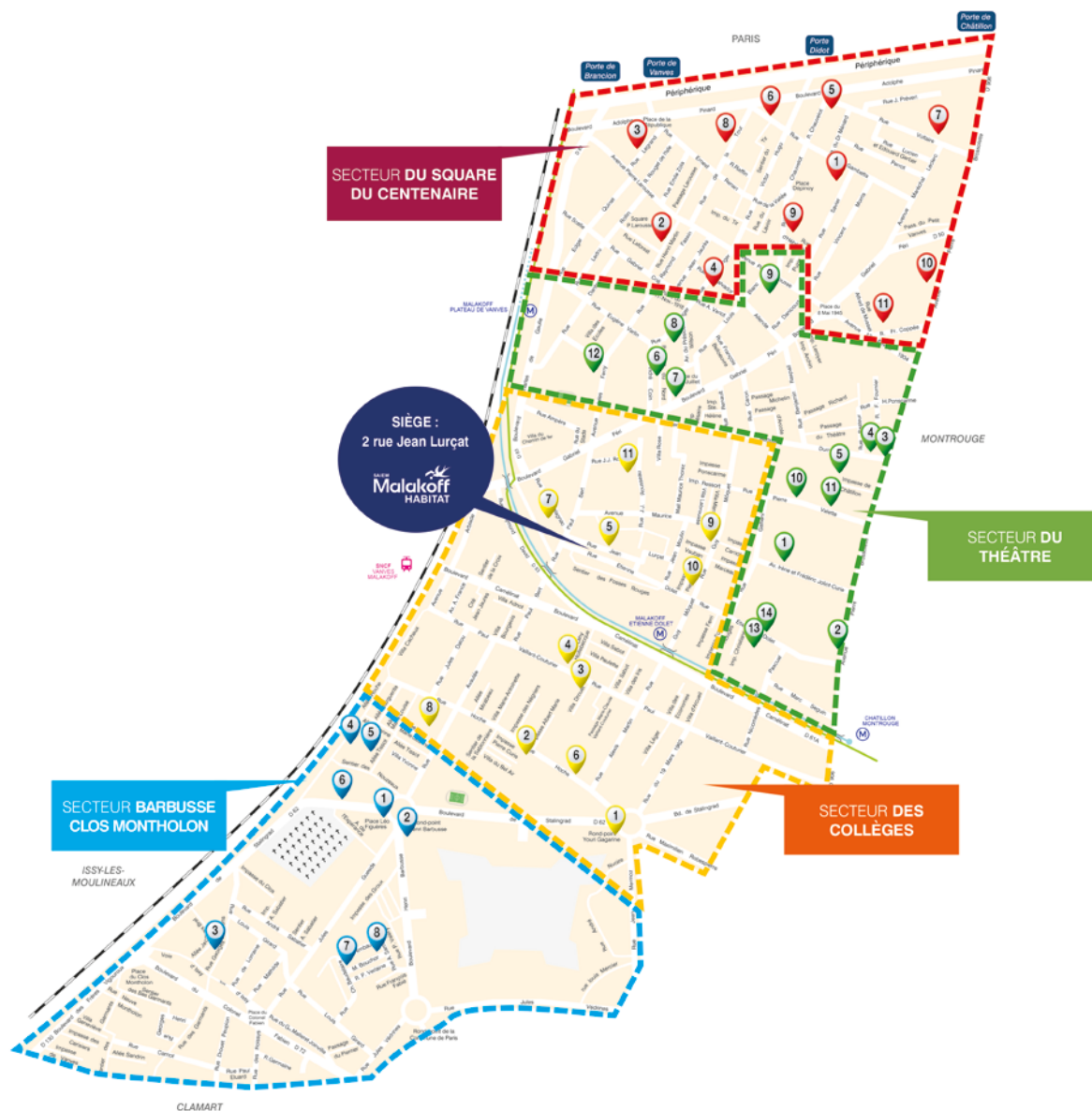
L'année 2021, ce sont aussi 231 logements qui ont été attribués sur notre patrimoine soit 32 attributions de plus qu'en 2020 et 54 de plus qu'en 2019. C'est encourageant mais nous sommes conscients que c'est loin de répondre à la forte demande. L'Île-de-France reste la région la plus tendue en matière de demandes de logements sociaux avec plus de 730 000 demandeurs dont 80 000 dans les Hauts-de-Seine et environ 2 000 demandes pour Malakoff. Les chiffres dévoilés par le 27^e rapport de la Fondation Abbé Pierre ne rassurent pas non plus sur la situation. Selon la Fondation, plus de 4 millions de personnes sont mal logées dans le pays et plus de 12 millions sont fragilisées dans leur logement.

Plus que jamais se loger doit être une priorité et une ambition nationale. Avoir un logement, c'est créer les conditions d'une stabilité sociale et professionnelle. C'est la raison pour laquelle Malakoff Habitat poursuit et maintient le rythme de sa politique ambitieuse de développement de son patrimoine avec 161 logements en cours de construction qui seront livrés en 2022.

Nous pouvons nous réjouir de ces chantiers mais il faut continuer et poursuivre cet objectif de développement et de réhabilitation de notre patrimoine. Nous sommes ambitieux mais restons prudents car les budgets des bailleurs sociaux sont de plus en plus contraints du fait des prélèvements nouveaux liés au RLS et les cotisations CGLLS liées à la loi ELAN. Pour autant, Malakoff Habitat poursuivra avec le soutien de la ville sa volonté d'être un acteur déterminé pour tenter de répondre au mieux au besoin de logements sociaux. C'est ensemble, partenaires, locataires, amicales, élus, qu'il nous faut exiger des moyens financiers de l'État pour que le droit au logement ne soit pas un vain mot mais une réalité.



> 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



» Résultats de l'enquête satisfaction dans laquelle les locataires nous ont renouvelé leur confiance, même si nous devons encore nous améliorer sur certains domaines.

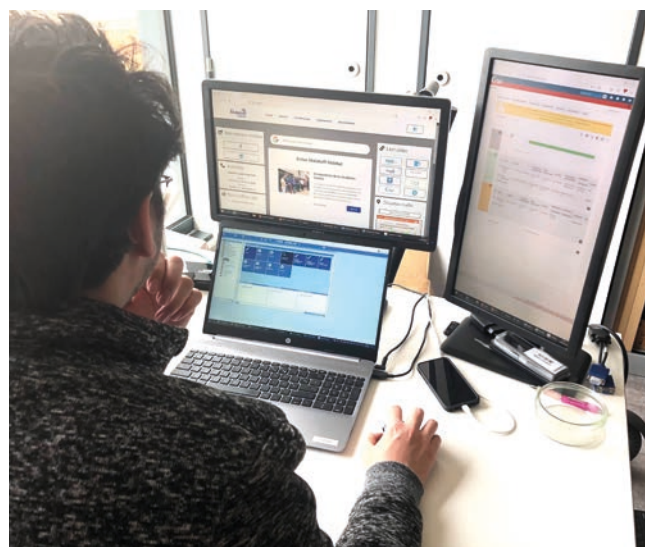


» Lancement de nos principaux chantiers de construction de logements neufs.

» MOMENTS FORTS



» Réorganisation de notre cœur de métier : proximité et gestion locative.



» Déploiement d'un nouveau logiciel de gestion PIH4.



» 07

NOTRE GOUVERNANCE





LA GOUVERNANCE DE MALAKOFF HABITAT

Le Conseil d'administration de Malakoff Habitat décide par ses délibérations de la politique générale de l'entreprise. Il vote le budget et approuve les comptes. Il décide des programmes d'aménagement, de construction, de réhabilitation et des travaux d'entretien du patrimoine. Il arrête les orientations en matière de politique des loyers dans le respect des dispositions législatives et réglementaires.

> LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



En 2021, le Conseil d'administration de la SAIEM Malakoff Habitat s'est réuni à 5 reprises.

Les principales décisions :

18 MARS

- > Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée à l'automne 2020

17 JUIN

- > Présentation du plan d'actions suite à l'enquête de satisfaction des locataires 2020
- > Approbation de la charte de relogement de l'opération Guy Môquet
- > Approbation des comptes 2020 de la SAIEM Malakoff Habitat

21 OCTOBRE

- > Présentation du projet d'entreprise et des orientations stratégiques pour l'année 2022
- > Lancement de l'appel à projet pour la vente de charges foncières de 2 îlots dans le cadre de la requalification de la cité des Poètes

16 DÉCEMBRE

- > Adoption du budget prévisionnel pour 2022
- > Information relative à la candidature de Colombes Habitat Public déposée auprès de CAP Habitat IDF

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MALAKOFF HABITAT

ACTIONNARIAT PUBLIC

- M. Dominique CARDOT
- M. Rodéric AARSSE
- M. Saliou BA
- M. Loïc COURTEILLE
- M^{me} Sonia FIGUERES
- M^{me} Bénédicte IBOS
- M^{me} Catherine MORICE
- M. Antonio OLIVEIRA
- M. Roger PRONESTI
- M. Anthony TOUEILLES

ACTIONNARIAT PRIVÉ

- M^{me} Fouzya ELKHEL, *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^{me} Catherine COLLEU

> L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

En 2021, l'Assemblée générale des actionnaires s'est réunie une fois.

17 JUIN

> L'Assemblée générale extraordinaire des actionnaires s'est réunie le 17 juin 2021 dans le cadre de l'approbation des comptes 2020 de la SAIEM Malakoff Habitat.

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

ACTIONNARIAT PUBLIC

Ville de Malakoff

ACTIONNARIAT PRIVÉ

- Caisse des Dépôts et Consignations
- La Mondiale
- M. Paul CHAUTEMPS
- 1001 vies Habitat

- OPH MALAKOFF
- M^{me} Odette RACINE
- M. Jean FOUGEU
- M. Clément GUION
- M. Alain DUMOUCHEL
- M. Philippe ALLARD
- M. Henri MAILLARD

> LES COMMISSIONS

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL)

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) est l'instance décisionnaire en matière d'attribution. Elle a pour rôle d'examiner les candidatures et d'attribuer les logements appartenant à Malakoff Habitat ou gérés par lui en conformité avec la réglementation et la charte de Malakoff Habitat. En 2021, elle s'est réunie 13 fois.

La commission d'appels d'offres (CAO)

La Commission d'appel d'offres procède à l'admission des entreprises, à l'ouverture des offres et à la désignation des entreprises pour les marchés formalisés. Elle est composée de 4 membres titulaires et de 4 membres suppléants. La présidence est assurée par le Directeur général de Malakoff Habitat. En 2021, elle s'est réunie 4 fois.

COMPOSITION

La CALEOL est composée de 6 membres administrateurs.

- Sonia FIGUERES - Conseil municipal
- Loïc COURTEILLE - Conseil municipal
- Rodéric AARSSE - Conseil municipal
- Roger PRONESTI - Conseil municipal

- Catherine MORICE - Conseil municipal
 - Catherine COLLEU - Représentante CNL
- Madame Zanata WOZNIAK est désignée par le Conseil d'administration de la CAF des Hauts-de-Seine pour siéger au sein de cette instance.

COMPOSITION

- Frédéric ISSALY, Président, titulaire
- René ASSIBAT, Administrateur, titulaire, représentant CNL
- Loïc COURTEILLE, Administrateur, titulaire
- Dominique CARDOT, Administrateur, titulaire

SUPPLÉANTS

- Anne-Marie ARJONA, suppléante de Frédéric ISSALY
- Catherine COLLEU, suppléante de René ASSIBAT
- Antonio OLIVEIRA, suppléant de Loïc COURTEILLE
- Catherine MORICE, suppléante de Dominique CARDOT



CAP HABITAT EN ÎLE-DE-FRANCE

Créée officiellement le 24 septembre 2021, CAP Habitat Île-de-France (Coopérative d'Acteurs Publics de l'Habitat en Île-de-France) est une société anonyme de coordination (SAC) réunissant cinq bailleurs franciliens : Coop'Ivry Habitat, Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, Malakoff Habitat et Nanterre Coop'Habitat. Ces cinq organismes seront rejoints en 2022 par Colombes Habitat.



> Les cinq membres du directoire de CAP Habitat : Véronique MONGE, Directrice générale de Nanterre Coop'Habitat, Christophe LIEVIN, Directeur général de Gennevilliers Habitat, Frédéric ISSALY, Directeur général de Malakoff Habitat, Delphine VALENTIN, Directrice générale d'IDF Habitat, et Sabine CHRISTOF BEAURIANNE, Directrice générale de Coop'Ivry Habitat.



> UN ACTEUR MAJEUR DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

CAP Habitat regroupe dorénavant près de 42 700 logements et 800 salariés et devient un acteur important

du logement social en Île-de-France avec une implantation sur l'ensemble de la petite couronne parisienne.

> DES VALEURS COMMUNES

Sa création répond aux exigences de la loi ELAN qui oblige les bailleurs sociaux détenant moins de 12 000 logements à se regrouper. Mais au-delà d'une simple obligation de regroupement, le rapprochement de ces organismes est une opportunité.

À l'opposé des groupes capitalistiques, ces cinq organismes, au fort ancrage local, ont choisi de se regrouper pour développer des synergies communes et agir en faveur d'un **logement social, humaniste et solidaire**. Tous incarnent une vision et

des valeurs partagées du logement social pour défendre un modèle historique qui a prouvé son efficacité. Ce socle de valeurs communes trouve aujourd'hui écho auprès d'autres bailleurs sociaux qui pourront à l'avenir agrandir CAP Habitat.

> UNE INDÉPENDANCE PRÉSERVÉE

Les cinq partenaires poursuivront leurs missions de bailleurs sociaux de proximité à l'écoute de leurs locataires et les organisations de chacun seront préservées. CAP Habitat fonctionne selon un principe de présidence tournante

où les directeurs ou directrices de chaque organisme associé seront Président.es à tour de rôle chaque année. Ce principe s'applique également au Conseil de surveillance avec les Président.es de chaque organisme. Cette année, la

présidence du Conseil de surveillance de CAP Habitat est assurée par le Président d'IDF Habitat, Jean-Jacques Guignard et la présidence du Directoire par le Directeur général de Gennevilliers Habitat, Christophe Liévin.



> 11

**QUALITÉ
DE SERVICE
& CADRE DE VIE**



LA RÉORGANISATION DE NOTRE COEUR DE MÉTIER

En 2021, un travail important a été réalisé au niveau organisationnel pour poursuivre la dynamique d'amélioration de la SAIEM Malakoff Habitat. Les données recueillies grâce au contrôle de gestion et les résultats de l'enquête de satisfaction ont confirmé la nécessité de procéder à des réajustements organisationnels.



> LE PROJET ORIENTATION PROXIMITÉ

L'évolution récente du contexte nécessitait d'adapter l'organisation de la SAIEM afin de répondre à plusieurs contraintes principales :

- des facteurs externes liées aux contraintes économiques imposées par la loi de Finance et réglementaires dictées par la loi ELAN ;
- des facteurs internes avec des constats de dysfonctionnement :
 - un nombre trop élevé de réclamations et un délai de traitement trop long,
 - un nombre trop important de logements vacants et un délai de relocation élevé.

Dans ce cadre, l'ambition de la SAIEM a été de mettre en place des outils de gestion pertinents et de réorganiser ses services afin d'améliorer la qualité de service et le cadre de vie des locataires en gagnant en efficacité.

En 2021, dans une dynamique de changement et de modernisation, Malakoff Habitat a lancé le projet Orientation Proximité. Débuté en juin, l'objectif est de repenser l'organisation autour du service proximité en faisant cohésion collectivement, autour d'un projet commun - la satisfaction des locataires - et en partageant un diagnostic dont les axes de progrès sont définis avec l'ensemble de l'entreprise.

L'une des premières actions du projet Orientation Proximité a consisté en une réorganisation de la Direction de la Vie locale. Cette direction a été scindée en deux services distincts :

- le service de la gestion locative,
- le service de la proximité et de la qualité.

Il est apparu nécessaire de :

- spécialiser les champs de compétences et de redéfinir les rôles entre le service Gestion locative, la Proximité et la Direction du Patrimoine ;
- recentrer la gestion locative sur son cœur de métier et lui permettre d'être en capacité de répondre aux enjeux et attentes parmi lesquels figurent notamment :
 - la stabilisation et la formation des équipes,
 - un travail sur la transversalité avec des réunions interservices et inter-entités,
 - la mise en application des évolutions réglementaires,
 - le suivi et le respect des indicateurs CUS et un travail plus étroit avec les services de l'État,
 - la finalisation, le développement et le paramétrage des fonctionnalités de notre ERP (SNE, CALEOL) et travailler davantage sur les enquêtes SLS, RPLS...,

- une amélioration dans la gestion de plusieurs dossiers comme les attributions, les impayés de loyers, la gestion des locaux commerciaux et professionnels,

- créer un service Proximité et Qualité identifié.

Ce service se veut au cœur de l'activité. Les enjeux sont importants en termes de gestion et d'activités variées (technique, administrative, managériale, relationnelle...).

Un poste de Responsable de la proximité, véritable acteur du terrain et garant du suivi des indicateurs liés à la proximité, rattaché à la Direction générale a été créé.

Les actions menées :

- la redéfinition du profil et des missions du poste des quatre responsables de secteur,
- une meilleure répartition des activités entre la Proximité et la Direction du Patrimoine et la mise en place de réunions interservices,
- la volonté de garantir au quotidien une meilleure réponse qualitative à nos locataires et de générer un meilleur suivi des prestations.

Des réflexions autour de l'organisation du gardiennage sont également en cours pour répondre aux problématiques rencontrées (la question de

l'entretien ménager, les retards de paiement de loyer etc.).

Cette réorganisation répond à une logique de simplification et d'effica-

cité. Plusieurs autres axes sont ciblés comme le déploiement de la gestion informatisée de la réclamation dans les bureaux d'accueil etc. Ce projet

concerne directement ou indirectement l'ensemble des services de la SAIEM.

> LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ET LE PLAN D' ACTIONS

Tous les trois ans, une enquête de satisfaction sur la qualité de service est menée par de nombreux bailleurs sociaux. La SAIEM a réalisé cette enquête en septembre et octobre 2020 au travers du groupement initié par l'AORIF, l'association régionale des organismes de logements sociaux d'Île-de-France.

L'enquête triennale de satisfaction a permis à Malakoff Habitat de connaître la satisfaction de ses locataires ainsi que de disposer d'une synthèse comparative avec les 40 autres organismes du groupement, représentant un patrimoine de près de 405 000 logements en Île-de-France. Cette

enquête a été réalisée au sein de la SAIEM sur un panel de 500 familles représentatives. Elle a révélé de très bons résultats avec un très bon taux de satisfaction globale (83%). Malakoff Habitat se place dans les 10 meilleurs bailleurs franciliens du groupement AORIF.

Si le résultat de cette enquête est bon sur toutes les thématiques, Malakoff Habitat ne veut pas s'en satisfaire. Pour mieux répondre aux attentes de ses locataires, la SAIEM a mis en place un plan d'actions.

Les résultats détaillés et le plan

d'actions ont été présentés au Conseil d'administration du 18 mars 2021 et du 17 juin 2021 puis au Conseil de concertation locative du 30 juin 2021.

Sur beaucoup de thématiques comme la propreté, l'entretien des équipements et des installations, de nombreuses actions sont déjà mises en place. Il convient surtout de les poursuivre et de les développer. En outre, sur la communication et le traitement des réclamations et des demandes, Malakoff Habitat s'est engagé à être plus efficace.

> LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

L'enquête de satisfaction a mis en avant l'absence de retour sur les demandes. Elle précisait que les durées d'intervention étaient trop longues et elle faisait état de demande parfois non traitée.

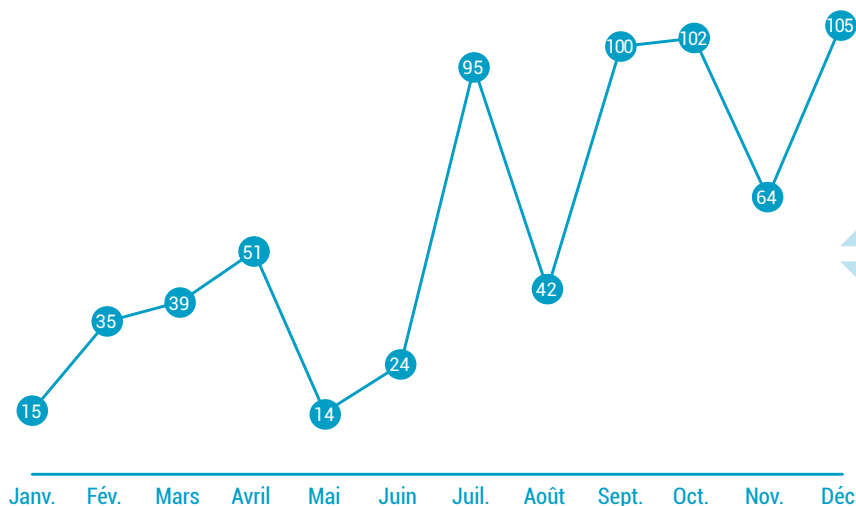
Outre les dispositions prises dans le cadre de la réorganisation présentée précédemment, le plan d'actions de la SAIEM prévoit :

- l'analyse hebdomadaire des sollicitations restant en suspens et identifiées par notre outil de contrôle de gestion,
- le déploiement d'une phase test de la saisie de la réclamation par les gardiens,
- l'objectif managérial de réponse aux locataires sous 15 jours,
- des réunions avec nos entreprises prestataires au sujet de l'amélioration de leur réactivité et de la bonne tenue des visites chez les locataires.

Au cours de l'année 2021, le service Proximité et Qualité a reçu 694 demandes par courriers et courriels. Sur l'ensemble des demandes, 81 d'entre elles ne nécessitaient pas de

réponse et 605 autres ont fait l'objet d'une réponse écrite. Par conséquent, le service Proximité et Qualité a traité 98,8% des demandes de l'année 2021.

COURRIERS/COURRIELS TRAITÉS EN 2021





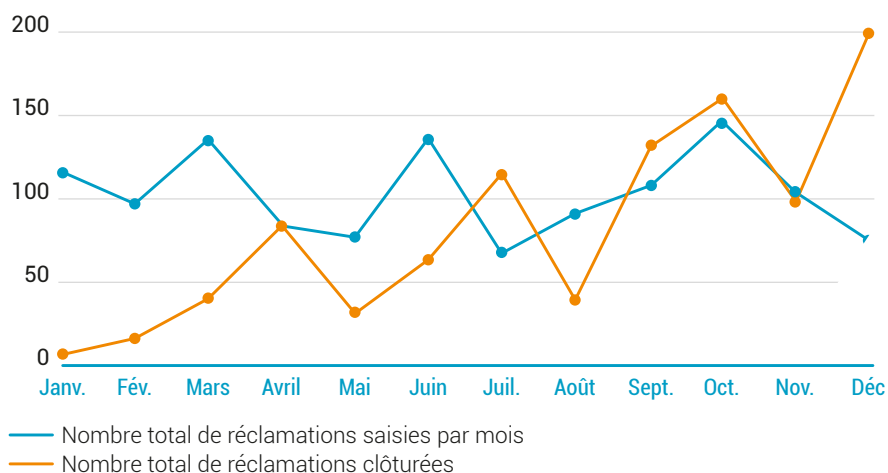
> LES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

Sur l'ensemble des réclamations techniques saisies en 2021, 1 235 relevaient du service Proximité et Qualité et nécessitaient majoritairement des bons de commande ou des bons de travaux aux prestataires.

Depuis la réorganisation de la Direction de la Vie locative et la création d'un service Proximité et Qualité, en juin 2021, le nombre de réclamations traitées mensuellement a considérablement augmenté.

Depuis l'été, hors mois d'août, le nombre de réclamations clôturées est chaque mois supérieur au nombre de réclamations enregistrées.

RÉCLAMATIONS TECHNIQUES
TRAITÉES PAR LE SERVICE PROXIMITÉ ET QUALITÉ EN 2021



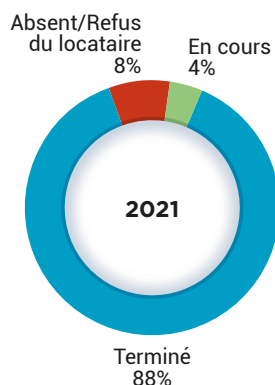
> LES RÉCLAMATIONS LIÉES AUX CONTRATS D'ENTRETIEN

Dans le cadre des marchés - contrats d'entretien, nos prestataires ont effectué un grand nombre d'interventions au cours de l'année 2021.

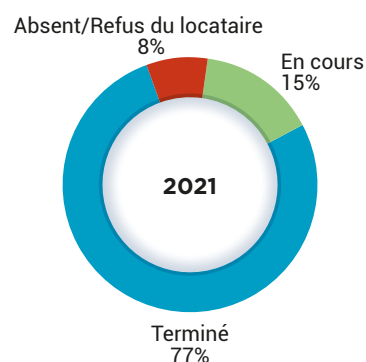
Le prestataire en charge de l'entretien de la robinetterie a effectué 2 856 dépannages.

Le prestataire en charge de l'entretien des chaudières, chauffe-bain et ballon a effectué 2 288 dépannages sur l'année 2021. Au 31 décembre, **92% des interventions** (2 111) étaient terminées ou en cours, soit presque la totalité.

CONTRATS D'ENTRETIEN
NOMBRE D'INTERVENTIONS
PLOMBERIE



CONTRATS D'ENTRETIEN
NOMBRE D'INTERVENTIONS
SUR CHAUDIÈRE, CHAUFFE-EAU
ET BALLONS



CONNAÎTRE LES LOCATAIRES

L'Île-de-France regroupe plus d'1,3 million de logements locatifs sociaux, ce qui représente environ 1/4 du parc social de la France entière. C'est la région la plus tendue en matière de logement social. Plus de 736 000 ménages sont inscrits comme demandeurs en Île-de-France pour seulement 74 000 attributions de logements.



> LE PATRIMOINE

Malakoff Habitat gère un patrimoine de 4 254 logements (hors résidence étudiante, résidence pour personnes âgées et MAPAD). Le patrimoine est

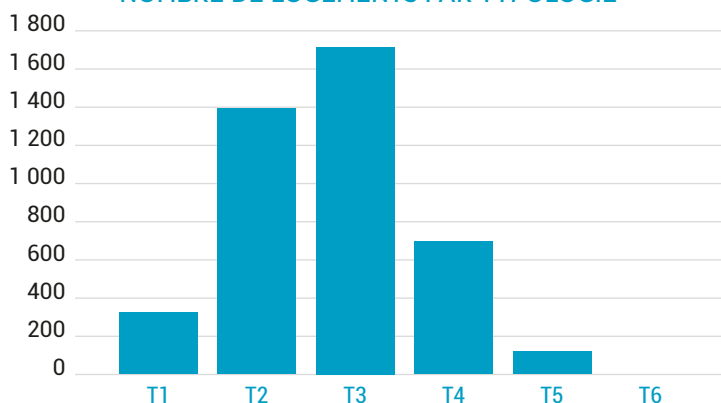
relativement ancien avec plus de 3 000 logements construits avant 1975. Il est important de signaler que le patrimoine est très bien entretenu. Plusieurs

réhabilitations ont été réalisées, plusieurs chantiers de constructions sont lancés et 161 logements neufs verront le jour en 2022.

NOMBRE DE LOGEMENTS PAR ÉPOQUE DE CONSTRUCTION

Avant 1948	502
Entre 48 et 56	71
Entre 56 et 75	2 456
Entre 75 et 90	807
Entre 90 et 2010	353
Après 2010	65
Total	4 254

NOMBRE DE LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE





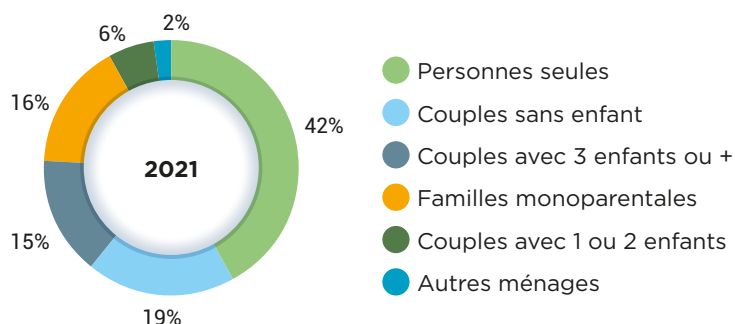
> LE PEUPLEMENT

COMPOSITION FAMILIALE

En 2021, les caractéristiques familiales d'occupation du patrimoine de la SAIEM Malakoff Habitat se présentent majoritairement ainsi :

- 42% de personnes seules,
- 19% de familles monoparentales,
- 37% de couples avec ou sans enfant.

COMPOSITION FAMILIALE DES LOCATAIRES

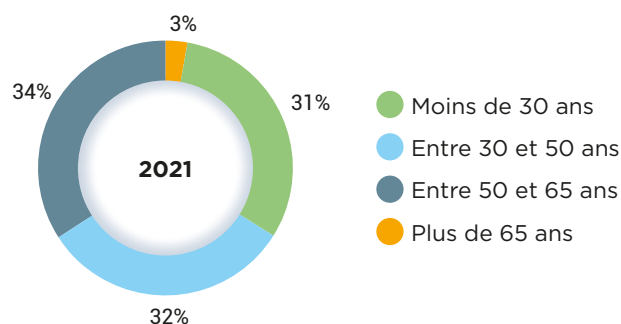


ÂGE DES TITULAIRES DES BAUX

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 (3% des titulaires d'un contrat de location).

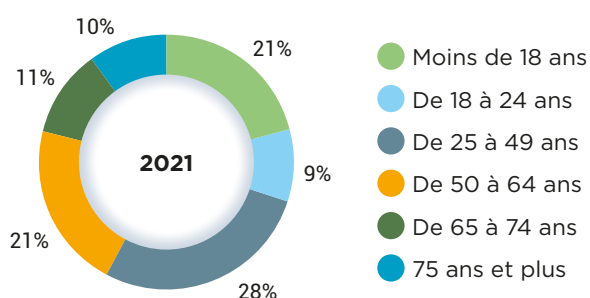
ÂGE DU TITULAIRE DU CONTRAT DE LOCATION



ÂGE DES OCCUPANTS DES LOGEMENTS

21% des occupants sont mineurs.
21% des occupants ont plus de 65 ans.

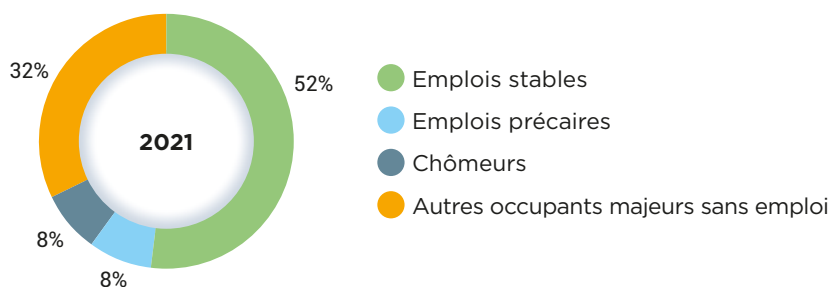
EFFECTIFS ET ÂGE DES OCCUPANTS DES LOGEMENTS



ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DES OCCUPANTS

52% des locataires ont un emploi stable.

NATURE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DES OCCUPANTS



> LES RESSOURCES DES MÉNAGES

Les données résultent des réponses des locataires du parc de la SAIEM Malakoff Habitat à l'enquête OPS 2022 sur la base du revenu fiscal de référence de l'année 2020.

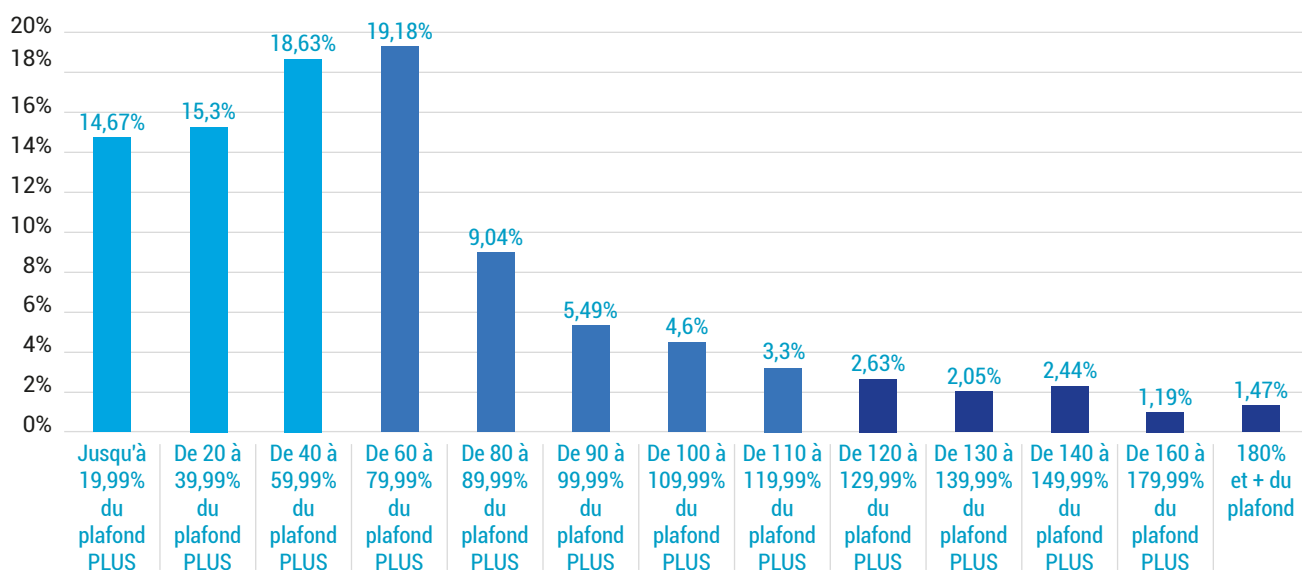
Pour rappel, il existe différents types de logements sociaux qui sont généralement désignés en fonction du mode de financement qui en a permis la construction ou la rénovation : PLAI, PLUS, PLS ou PLI. Pour y accéder, le revenu fiscal de référence du candidat locataire doit être égal ou inférieur aux

plafonds réglementés. À titre d'exemple, les plafonds PLUS sont de 24 116 euros de revenus par an pour une personne seule à Paris et communes limitrophes, 36 042 euros pour 2 personnes, 47 247 euros pour une famille de 3 personnes... Les ressources des locataires logés dans le parc de la SAIEM Malakoff Habitat se décomposent de la façon suivante :

- 49% des locataires du parc ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS,

- 34% des ménages disposent de ressources comprises entre 60 et 100% des plafonds PLUS,
- 17% des familles ont des ressources supérieures aux plafonds de ressources,
- 10% des ménages dépassent les plafonds de plus de 20%, correspondant au seuil actuel d'application du SLS (supplément de loyer de solidarité).

RESSOURCES DES LOCATAIRES DE MALAKOFF HABITAT EN COMPARAISON DES PLAFONDS PLUS



> LES APL

Prévue initialement début 2019 puis, repoussée à plusieurs reprises, la réforme des APL s'est appliquée à compter du 1^{er} janvier 2021.

La réforme consiste à calculer les APL sur la base des 12 derniers mois de revenus, avec une actualisation tous les 3 mois, contre les revenus de l'année N-2 auparavant.

Le taux d'allocataires sur l'ensemble du parc est d'environ 28%, représentant 1 165 bénéficiaires.

Le nombre de locataires percevant l'APL est relativement en baisse par rapport à 2020.

Le montant mensuel moyen de l'APL (+ RLS - Réduction de loyer de solidarité collecté et reversé à l'État) perçu par un allocataire est de 270 €.

Ce coût du RLS est en hausse de 210 000 € par rapport à 2019, soit une augmentation de 44%.

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

	2018	2019	2020	2021
Allocataires	1 264	1 244	1 226	1 165
% d'allocataires	29,67%	29,20%	28,76%	28%
Total des aides au logement (+ RLS à partir de février 2018)	3 663 286 €	3 622 225 €	3 732 019 €	3 770 994 €
Ratio annuel par locataire	2 898 €	2 912 €	3 044 €	3 237 €
Ratio mensuel par locataire	242 €	243 €	254 €	270 €

	À partir de février 2018	2019	2020	2021
Montant RLS annuel	437 323 €	491 617 €	697 049 €	707 287 €



L'AVIS DE NOS NOUVEAUX LOCATAIRES

L'enquête des nouveaux entrants de 2021 démontre une nouvelle fois que les locataires attributaires d'un logement sur le parc de la SAIEM Malakoff Habitat sont à 98% "satisfaits" et même "très satisfaits" depuis leur arrivée. Une hausse de 6% par rapport à 2020.

> L'ACCUEIL À MALAKOFF HABITAT

96% des nouveaux entrants nous ont fait part de leur facilité à joindre l'accueil de Malakoff Habitat.

“La dame du standard a toujours été très agréable.”

Ces locataires entrants ont estimé à l'unanimité "tout à fait ou plutôt agréable" le contact avec les collaborateurs du Service Attribution et à 96% que les explications transmises étaient "tout à fait et plutôt claires".

“J'ai été très satisfaite par le personnel du service Gestion locative.”

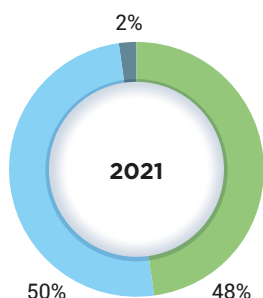
Concernant la signature du contrat de location, 99% des locataires ont trouvé ce rendez-vous "tout à fait ou plutôt agréable", clair et qualifié d'instructif par la majorité des personnes. Le rôle du livret d'accueil remis lors de ce rendez-vous reste appréciable (répondant à 95% aux attentes). Il ressort aussi de l'enquête que la réalisa-

tion de l'état des lieux par les gardiens de la résidence apporte une grande satisfaction puisque 99% des ménages estiment que le rendez-vous d'état des lieux d'entrée a été obtenu facilement et qu'il a été réalisé à 97% dans une ambiance agréable.

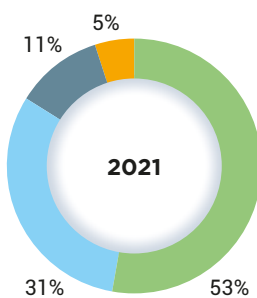
“État des lieux effectué avec le gardien, bel accueil, très sympathique, clair dans ses explications.”

> LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

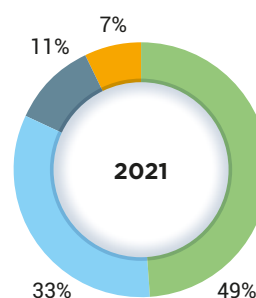
1. ACCUEIL GLOBAL À MALAKOFF HABITAT



2. ÉTAT DU LOGEMENT

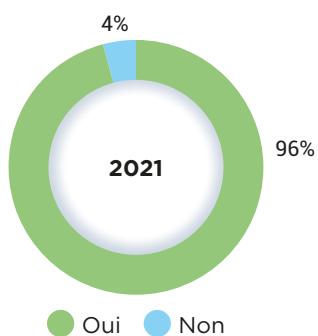


3. PROPRETÉ DU LOGEMENT

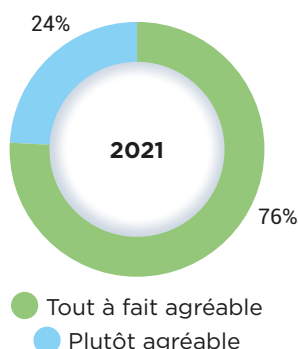


● Très satisfait ● Satisfait ● Déçu ● Mécontent

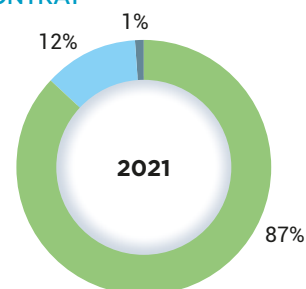
4. FACILITÉ À JOINDRE LE STANDARD



5. CONTACT AVEC LE SERVICE ATTRIBUTION

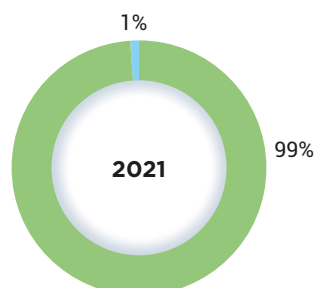


6. CONTACT LORS DE LA SIGNATURE DU CONTRAT



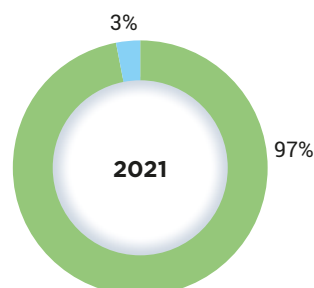
● Tout à fait agréable ● Plutôt agréable ● Pas vraiment

7. OBTENTION D'UN RDV POUR L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE



● Aisément ● Non aisément

8. AMBIANCE DE DÉROULEMENT DE L'ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE

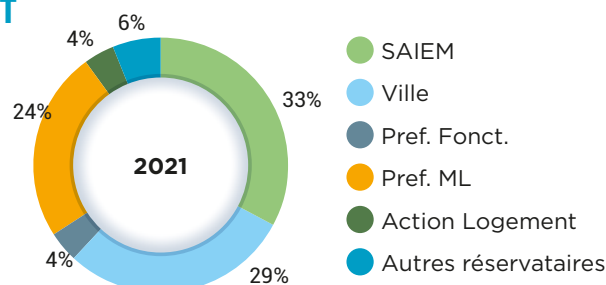


L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

En 2021, la Commission d'attribution des logements s'est réunie à 13 reprises afin de procéder à l'attribution de 231 logements avec bail signé, soit 32 attributions de plus qu'en 2020, et 54 de plus qu'en 2019. 42 situations de décohabitation ont été traitées.

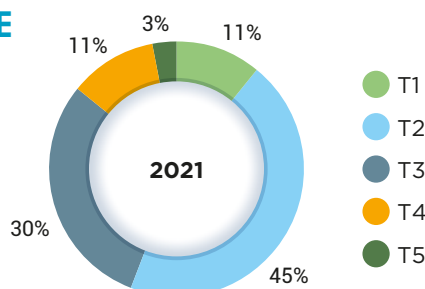
> ATTRIBUTION PAR CONTINGENT

33% des logements attribués en 2021 relèvent du contingent SAIEM Malakoff Habitat soit 77 logements toutes typologies confondues représentant un tiers des attributions globales. Une autre partie des attributions relève du contingent ville avec 29% ensuite la préfecture (mal logé et fonctionnaire) avec 28%.



> ATTRIBUTIONS PAR TYPOLOGIE

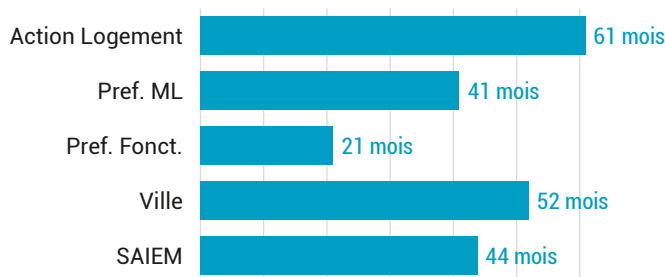
La majorité des logements attribués en 2021 sont des logements de type 2 et 3, soit 75% des attributions globales. Les logements de type 4 et 5 représentent seulement 14% des attributions, cela s'explique par un faible taux de rotation sur ces typologies et la composition de notre parc.



> ANCIENNETÉ DES DEMANDES

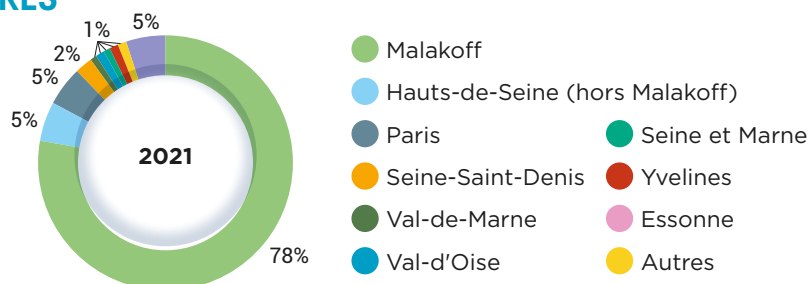
Pour rappel, le délai anormalement long dans le département des Hauts-de-Seine au titre de la loi DALO est de 48 mois en moyenne, toutes typologies confondues.

Concernant la SAIEM Malakoff Habitat, les ménages qui ont pu bénéficier d'un logement social au sein de notre parc en 2021 ont une ancienneté moyenne de 44 mois, soit 5 mois de moins que pour l'année 2020.



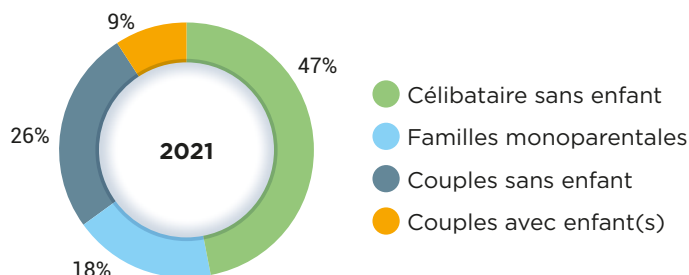
> PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES

78% des attributions prononcées en 2021, tous contingents confondus, ont bénéficié à des ménages habitant déjà à Malakoff.



> COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES ATTRIBUTAIRES

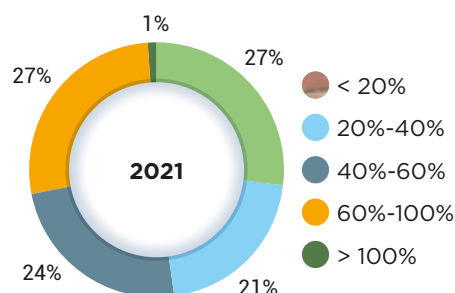
Les compositions familiales des attributaires les plus représentées sont en adéquation avec le type de logement qui se sont majoritairement libérés sur 2021 (type 1 et type 2).



> PLAFONDS DE RESSOURCES PLUS DES ATTRIBUTAIRES

On note pour 2021 que près de la moitié des ménages attributaires (48%) 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. Les différents plafonds (PLAI, PLUS et PLS) sont fixés par arrêtés et réactualisés chaque année au 1^{er} janvier.



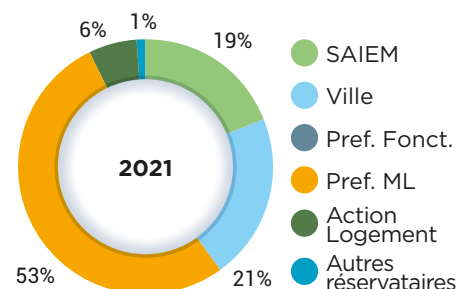
> LES PUBLICS PRIORITAIRES

DALO* & PDALHPD**

34,6% (80) des 231 attributions avec bail signé en 2021 concernaient des dossiers prioritaires DALO et PDALHPD.

- 1^{er} quartile : 21% des attributions avec bail signé (+ 5% par rapport à 2020).
- DALO : 20% des attributions avec bail signé (-3% par rapport à 2020).

- PDALHPD : 14% des attributions avec bail signé (-2% par rapport à 2020).
- 53% des ménages répondant aux critères DALO et PDALHPD ont été attributaires sur le contingent Préfecture mal logé.



**Droit au logement opposable. **Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées*

Contingent	Attributions avec bail signé	Répartition en % des attributions avec bail signé	DALO et PDALHPD avec bail signé	% DALO PDALHPD avec bail signé
Malakoff Habitat	77	33%	15	19,5%
Ville	68	29%	17	25%
Pref. fonct.	8	3%	0	0%
Pref. ML	55	24%	42	76,4%
Action logement	10	4%	5	50,0%
Autres réservataires	13	6%	1	7,7%
TOTAL	231	100%	80	34,6%

Contingent	Attributions avec bail signé	Attributions premier quartile avec bail signé	% premier quartile
Malakoff Habitat	77	21	27,3%
Ville	68	9	13,2%
Pref. fonct.	8	0	0%
Pref. ML	55	16	29,1%
Action logement	10	3	30%
Autres réservataires	13	0	0%
TOTAL	231	49	21,2%

PREMIER QUARTILE

Le premier quartile a été institué dans le cadre de la Loi égalité et citoyenneté (LEC). Il impose des objectifs de mixité sociale et précise qu'un minimum de

25% des attributions avec baux signés réalisées hors quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) doit bénéficier à des ménages les plus modestes et aux personnes relogées dans le cadre d'une opération ANRU.

La CALEOL de la SAIEM Malakoff Habitat a prononcé une attribution en faveur de 49 ménages relevant du premier quartile, soit 21,2% des attributions.

Contingent	Attributions en faveur des publics non prioritaires	Attributions prononcées en faveur des publics prioritaires	Attributions prononcées sur le contingent	% d'attributions prononcées en faveur des publics prioritaires
Action logement	11	16	27	59,26%
CG 92	12	1	13	7,69%
Conseil régional	6	0	6	0%
Pref. ML	21	73	94	77,66%
Pref. fonct.	25	11	36	30,56%
Malakoff Habitat	168	33	201	16,42%
Ville	136	47	183	25,68%
TOTAL	379	181	560	32,32%

TOUJOURS PLUS À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

La SAIEM Malakoff Habitat facilite les parcours résidentiels des locataires, afin de leur offrir des logements adaptés à l'évolution de la situation (naissance, séparation, handicap...)



> LA MUTATION AU SEIN DE NOTRE PATRIMOINE

Malakoff Habitat répond favorablement aux demandes de ses locataires en facilitant et fluidifiant leur parcours résidentiel. Les besoins des résidents peuvent évidemment changer en fonction des situations familiales. Les services de la SAIEM ont à cœur de répondre à cet objectif en priorisant les mutations et en solutionnant des situations de sous ou sur occupations. En 2021, 16 ménages ont ainsi été mutés vers un logement plus grand et

2 ménages vers un logement plus petit.

Le taux de mutation interne pour l'année 2019 représentait 23% des attributions (soit 40 ménages). Il s'est stabilisé à 23% en 2020 (soit 46 ménages).

En 2021, 66 mutations ont eu lieu, soit 29% des attributions totales.

Ce taux de mutation sur le contingent de logements réservés à la ville de

Malakoff atteint 28% des attributions de logements. Ce chiffre est porté à 40% pour les attributions sur le contingent de la SAIEM. La tendance est à la hausse par rapport à l'année précédente et s'explique par la participation active de chacun au relogement des locataires du projet de démolition/reconstruction du 50 Guy-Môquet. L'objectif de 27%, prévu dans la Convention d'utilité sociale (CUS), est donc atteint.

> ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ

Malakoff Habitat se préoccupe d'accompagner les locataires âgés ou en difficulté au sein de son patrimoine en proposant, notamment, de meilleures solutions de travaux ou de relogement.

En 2021, la Conseillère en économie sociale et familiale a rencontré une trentaine de locataires en difficulté et a procédé à 20 visites à domicile. Près d'une centaine de rendez-vous a été assurée en 2021 au siège de la

SAIEM. La Conseillère économique et sociale intervient auprès des personnes en situation de précarité, ayant des difficultés financières, connaissant des problèmes d'accès au logement et/ou connaissant des



> La résidence Guy Môquet dont les locataires sont en cours de relogement

problèmes de surendettement, etc.

La Conseillère économique et sociale intervient également auprès des personnes éligibles au FSL pour le paiement du dépôt de garantie, du premier loyer ou pour l'apurement d'une dette de loyers.

La SAIEM a ainsi reçu du FSL la somme totale de 35 286 € concernant les FSL Maintien et 6 944 € pour les FSL Accès depuis le début de

l'année 2021.

L'action de la Conseillère économique et sociale s'inscrit également dans les problématiques de vieillissement de la population, de dépendance, de handicap, voire dans la gestion des dossiers nécessitant un suivi psychologique.

À ce titre, et afin de régler certaines situations complexes qui, parfois, peuvent générer d'importants troubles

de voisinage, la Conseillère économique et sociale alerte et travaille en étroite collaboration avec les organismes ou services en charge de la protection des personnes (tuteurs ou curateurs), des personnes âgées (CLIC) et des personnes présentant un handicap moteur (MDPH) ou des troubles du comportement (CLSM, CMP).

Son action va se poursuivre en 2022.

> UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ POUR L'OPÉRATION DU 50 GUY-MÔQUET

L'opération de démolition de la résidence de 71 logements située 50 rue Guy-Môquet, qui permettra la reconstruction d'un programme de 96 logements, doit intervenir courant 3^e trimestre 2022.

Cette opération a nécessité au préalable de reloger l'ensemble des locataires.

Elle a mobilisé différents acteurs et a débouché sur un partenariat entre

Malakoff Habitat, la Ville de Malakoff, l'État, Action Logement et l'Établissement public territorial (EPT) Vallée Sud Grand Paris. Ensemble et par le biais d'une charte partenariale, ils se sont engagés à mobiliser une partie de leur contingent pour reloger les familles, titulaires de baux et les personnes souhaitant décohabiter.

Une Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) accompagne la SAIEM

pour le relogement des locataires de la résidence depuis plusieurs mois. Ce prestataire, qui assure la gestion opérationnelle du processus de relogement, rencontre individuellement chaque ménage, recueille leurs souhaits de relogement et les accompagne dans leur relogement en coordination avec la Gestion locative. Son action va se poursuivre en 2022.

50 ménages ont été relogés en 2021.

> FAVORISER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE : FLEURISSEMENTS DES RÉSIDENCES

En juin 2021, la SAIEM a proposé aux amicales de locataires, un fleurissement des résidences. De multiples plants de fleurs et de terreau ont été distribués aux locataires volontaires réunis pour l'occasion par les amicales.

Une manière de fleurir le pied des résidences en partageant un joli moment de convivialité, de partage et de vivre-ensemble à la sortie du confinement.

En 2022, Malakoff Habitat espère

encourager les initiatives de fleurissement des résidences et reprendre ses événements ludiques avec les enfants (artistes et jardiniers en herbe) suspendus pendant la crise sanitaire.



> LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

Après une rencontre organisée en visioconférence fin 2020 pour présenter la Convention d'Utilité Sociale aux amicales, un Conseil de concertation locative a été organisé le 30 juin 2021.

Lors du Conseil de concertation locative du 30 juin 2021 ont été présentés les projets patrimoniaux et plan de travaux de Malakoff Habitat, ainsi que l'enquête de satisfaction de 2020 et le plan d'actions établi suite aux remarques soulignées par l'enquête.

En outre, lors de cette séance, il a été convenu de mettre en place un atelier afin de rédiger un Plan de concertation locative (PCL). En effet, le dernier PCL date de 2009 et concerne





l'OPH. Par ailleurs, il convient de tenir compte des évolutions réglementaires. Ce projet est travaillé en concerta-

tion avec des représentants des locataires. Cette concertation se poursuit pour une mise en place en

2022. Trois ateliers ont eu lieu pendant le dernier trimestre 2021.

> LE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ (SLS)

Conformément au Programme local de l'habitat des Hauts-de-Bievre de 2015, la très grande majorité des logements sociaux de Malakoff Habitat a continué d'être exclue du Supplément de loyer de solidarité en 2021.

De ce fait, uniquement 65 logements de la résidence 84 Dolet et de la résidence Jean-Jacques Rousseau ont été soumis à l'application du SLS puisqu'elles ont été construites après l'adoption du programme local de l'habitat.

Il ressort de l'enquête SLS 2021 que deux locataires sont assujettis à hauteur de 112 € et 134 € pour dépassement de ressources et que 2 locataires sont assujettis au taux maximum pour non réponse.

> UNE COMMUNICATION AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

En 2020, Malakoff Habitat avait initié l'installation des premiers écrans numériques. Poursuivant sa volonté d'être au plus près des locataires en permettant la diffusion instantanée d'informations, la SAIEM a continué à déployer les bornes sur son patrimoine. Fin 2021, neuf résidences ainsi que le siège étaient ainsi équipés de cette technologie très appréciée par les locataires, et qui a pour vocation d'apporter plus de réactivité en remplaçant les supports papier classiques.

Malakoff Habitat continue également de distribuer dans toutes les boîtes aux lettres de son patrimoine, tous les trois mois, Malak Cité, le magazine des locataires. L'agenda 2022 a également été distribué comme tous les ans à tous les locataires.

Enfin, au travers de sa page Facebook et de son site internet, Malakoff Habitat informe les locataires en temps réel des actualités des résidences et de l'entreprise.





NOS PROJETS POUR L'AVENIR



LES CONSTRUCTIONS NEUVES

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

> 69-75, RUE ÉTIENNE-DOLET



Les travaux de construction de la résidence de 70 logements sociaux sur le site de l'ancien garage municipal se poursuivent, le gros œuvre est quasiment achevé.

Constituée de 2 bâtiments, (un bâtiment de R+6 sur rue et un bâtiment en cœur d'îlot de R+4), la résidence s'insère harmonieusement dans son environnement, en assurant la continuité avec les immeubles existants.

Le projet a été réfléchi en lien avec la résidence du 210 Brossolette : un large porche rue Étienne-Dolet servira d'entrée commune aux piétons et aux véhicules des deux résidences. Les espaces extérieurs végétalisés seront également partagés par les locataires des deux résidences.

Une attention particulière a été portée sur la qualité d'usage

des logements. La quasi-totalité des logements comporte des surfaces annexes de type balcons, terrasses et jardins privatifs. De larges baies vitrées permettent un bon éclairage naturel des séjours et la performance énergétique visée (RT2012-20%) garantit un réel confort pour les locataires.

Date prévisionnelle de livraison : septembre 2022

Certification visée : NF Habitat HQE, label Effinergie +

Coût prévisionnel : 13 531 000 € TTC



> 32 RUE DANTON

La construction de 29 logements sociaux menée par Malakoff Habitat en partenariat avec le promoteur Nexity s'est poursuivie durant l'année 2021. Les travaux du gros œuvre sont terminés et les bâtiments ont été mis hors d'eau et hors d'air.

Le programme s'insère dans un ensemble immobilier comprenant 69 logements et une crèche en rez-de-chaussée. Le projet comprend des logements (du T2 au T5) dont la quasi-totalité bénéficie de surfaces annexes et propose un cadre de vie de qualité.

Coût prévisionnel : 7 029 310 € TTC

Certification visée : NF Habitat HQE

Date prévisionnelle de livraison : juin 2022



> 13-15 RUE PIERRE-VALETTE

Malakoff Habitat réalise en VEFA en partenariat avec le promoteur Linkcity, un ensemble immobilier composé de 62 logements sociaux.

Le projet, mené dans le cadre de la ZAC Brossolette, prévoit la construction de deux bâtiments, (un bâtiment sur rue R+6 et un bâtiment R+4 en cœur d'îlot), et bénéficie d'un jardin intérieur. Les logements de typologies variées (T2 au T5) comportent majoritairement des espaces annexes.

Durant l'année 2021, les bâtiments ont été mis hors d'eau et hors d'air.



Date prévisionnelle de livraison : avril 2022

Coût prévisionnel : 13 443 497 € TTC

Certification visée : NF Habitat HQE Label Effinergie +



> 50 GUY-MÔQUET

Les 71 logements de la résidence Guy-Môquet seront démolis pour laisser place à la construction de 96 logements sociaux de typologies variées (T2 au T5), répartis en 2 bâtiments, et 10 logements de type T3 en accession sur la même parcelle.



Le relogement des locataires se passe dans de bonnes conditions. L'ensemble des partenaires signataires de la charte de relogement participe à l'effort du relogement ; 50 ménages ont été relogés en 2021.

Date prévisionnelle de démarrage des travaux :
3^e trimestre 2022

Coût de l'opération estimatif : 16 455 000 € TTC

Certification visée : le projet vise une haute performance énergétique (RT 2012 -20%) à travers la certification NF Habitat HQE et le label Effinergie +





LES RÉHABILITATIONS

> RÉSIDENCE JEAN-MERMOZ

En 2021, les travaux de réhabilitation de la résidence Mermoz composée de 119 logements, se sont poursuivis dans de bonnes conditions, malgré un contexte sanitaire contraint. Ces travaux sont quasiment achevés, offrant à nos locataires des logements plus performants et un cadre de vie de qualité. La nouvelle image de la résidence permet une meilleure intégration dans son contexte et participe à la requalification de son environnement immédiat.

Livraison prévisionnelle : 2^e trimestre 2022

Coût de l'opération : 5 086 305 € TTC

Certification visée : NF Habitat HQE, BBC Effinergie



Le programme de travaux a porté principalement sur l'amélioration de la performance énergétique par une importante intervention sur l'enveloppe, les logements, l'aménagement des espaces extérieurs et l'embellissement des parties communes.



> RÉSIDENCE JULES-GUESDE

Cette opération emblématique marque la mutation du secteur Barbusse. De par son positionnement et son gabarit de 15 étages, la tour Jules-Guesde est un véritable signal urbain dans le secteur.

L'ensemble des équipements qui concourent à l'amélioration de la performance thermique de la résidence sera renouvelé : menuiseries, étanchéité de la toiture-terrasse, chaudières, ventilation, portes palières.

Le programme prévoit également l'amélioration du cadre de vie et le confort dans les logements.

Une réflexion approfondie a été menée sur les parties communes. Ainsi, le hall sera agrandi et son accès réaménagé afin de le rendre accessible aux personnes à mobilité réduite. L'opération vise la labellisation NF Habitat Rénovation, grâce à une diminution conséquente de la consommation énergétique du bâtiment, qui passera d'une étiquette E à une étiquette B.

La phase conception du projet de réhabilitation de la résidence a été menée à son terme : les entreprises chargées de réaliser les travaux ont été désignées.

Démarrage des travaux : janvier 2022

Livraison prévisionnelle : 2^e trimestre 2023

Coût de l'opération : 3 271 199 € TTC



> REQUALIFICATION DE LA CITÉ DES POÈTES

Malakoff Habitat est partenaire de la ville dans le projet urbain Barbusse. Ce projet intègre, dans son périmètre, deux résidences de Malakoff Habitat, la cité des Poètes et les Nouveaux.

Dans ce cadre, le projet de requalification de la cité des Poètes prévoit :

- la construction d'environ 194 logements,

- la construction d'un équipement public dédié à la petite enfance,
- la requalification de l'ensemble des espaces extérieurs et l'aménagement d'un jardin public,
- la réhabilitation de 476 logements existants,
- la création d'une voie publique.







> 31

MAINTENANCE ET TRAVAUX



LES TRAVAUX DE MAINTENANCE ET D'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

En 2021, le service Patrimoine a continué la mise en œuvre du Plan stratégique de patrimoine (PSP) voté par le Conseil d'administration en mars 2019, pour la période 2019-2028, en poursuivant une politique d'entretien et de valorisation du patrimoine.

Les équipes du service Patrimoine sont restées investies dans leurs missions de maintenance et d'entretien du patrimoine pour offrir un cadre de vie de qualité aux locataires.

> LE BUDGET

Le budget total alloué au service Patrimoine pour 2021 s'élève à près de **2,3 M€**. Il intègre les travaux de renouvellement de composants du patrimoine et les travaux de gros entretien.

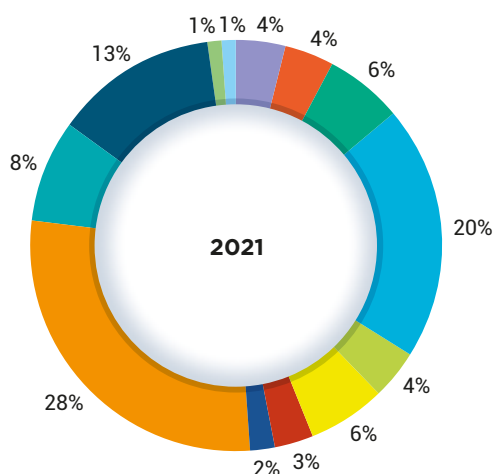
Sur la base de ce budget, les engagements réalisés se répartissent de la façon suivante :

• **travaux de renouvellement de composants : 1,68 M€**, soit 83% du montant de budget alloué et **98%**

des actions prévues,

• **gros entretien : 257 K€**, soit **93%** du budget alloué et **77%** des actions prévues.

RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR POSTE



- Travaux de plomberie
- Travaux de maçonnerie/serrurerie
- Travaux acrobatiques
- Travaux ascenseurs
- Travaux de peinture en milieu occupé
- Travaux de peinture parties communes
- Travaux de sécurité incendie
- Remplacement caissons VMC
- Travaux d'électricité courant fort-courant faible (interphonie-gestion d'accès)
- Travaux d'amélioration accessibilité
- Travaux d'étanchéité
- Élagage
- Tableaux d'affichage

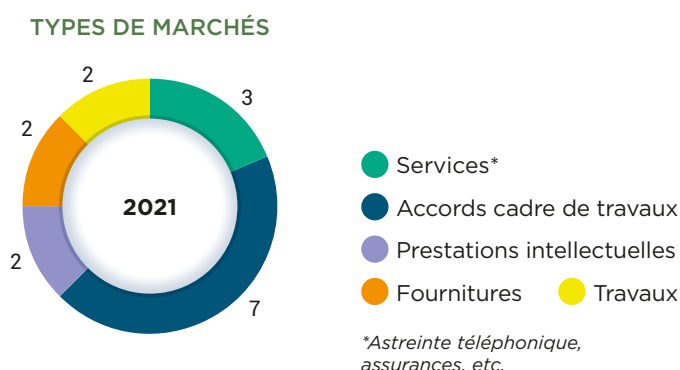
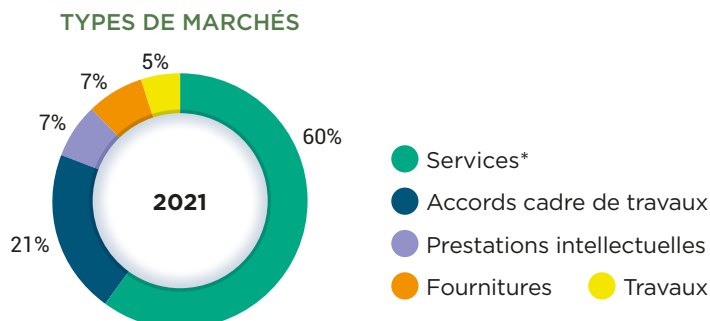
Poste de dépenses	Coût TTC 2021
Travaux de plomberie	70 071 €
Travaux de maçonnerie/Serrurerie	79 786 €
Travaux acrobatiques	113 160 €
Travaux ascenseurs	373 065 €
Travaux de peinture en milieu occupé	82 613 €
Travaux de peinture parties communes	112 387 €
Travaux de sécurité Incendie	53 997 €
Remplacement caissons VMC	32 800 €
Travaux d'électricité courant fort - courant faible (Interphonie - gestion d'accès)	518 000 €
Travaux amélioration accessibilité	145 569 €
Travaux d'étanchéité	249 554 €
Élagage	24 057 €
Tableaux d'affichages	21 913 €
TOTAL	1 876 972 €

> LES MARCHÉS

Le service Patrimoine assure la gestion des marchés de maintenance du bâti et de ses équipements ainsi que des marchés ponctuels d'opéra-

tions de travaux programmés de gros entretien et d'amélioration du patrimoine de Malakoff Habitat. Dans le cadre de sa mission, le service

Patrimoine doit renouveler chaque année un certain nombre de marchés en lien étroit avec le service de la commande publique.



Types de marchés	Nombre
Services	26
Accord cadre à bons de commande	9
Prestations intellectuelles et AMO	3
Fournitures	3
Travaux	2
TOTAL	43

Types de marchés	En cours de renouvellement ou renouvelés en 2021
Services	3
Accord cadre à bons de commande	7
Prestations intellectuelles et AMO	2
Fournitures	2
Travaux	2
TOTAL	16

> DES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN PROGRAMMÉS RÉALISÉS EN 2021

- Une entreprise de cordistes a réalisé la purge et traitement d'éclats béton, ainsi que le traitement des infiltrations en façades des résidences Thorez, Henri-Martin et Étienne-Dolet pour un budget global de **113 000 € TTC**.
- Dans la continuité de 2020, la deuxième phase des travaux de réfection des colonnes montantes d'eau dans 92 logements du 36 Gambetta pour un budget de **160 000 € TTC**.
- Après avoir remplacé l'ensemble des colonnes EU-EV en 2020 des 150 logements de la résidence Charles-Baudelaire, les embellissements de toutes les pièces dégradées par les travaux ont été réalisés pour un budget de **83 000 € TTC**.

> T6 rue Henri Martin - Cordistes en cours d'intervention



- Le maintien d'un cadre de vie agréable demeure au cœur des préoccupations de Malakoff Habitat. Pour y contribuer, les peintures, les revêtements de sols

et le remplacement des faux-plafonds des parties communes font l'objet d'un programme pluriannuel de réfection complète.

En 2021, les résidences concernées ont été le 4/20, rue de la Tour, le 10/18 et avenue Jules-Ferry pour un budget total de **122 000 € TTC**.

> ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

La maintenance et la sécurisation des résidences sont des volets essentiels dans l'amélioration du cadre de vie des locataires de Malakoff Habitat. En 2021, les équipes du service Patrimoine ont poursuivi leurs actions en réalisant :

- le remplacement des **portes accès piétons** parking de la résidence Valette pour un budget de **13 000 € TTC**,
- l'**installation de vidéo-surveillance**

au 15/17 allée Tissot pour un budget de **17 000 € TTC**,

- la **réfection de l'éclairage extérieur** au 6, rue Henri-Martin et au 61, rue Étienne-Dolet pour un budget de **25 000 € TTC**,

• la **réfection électrique des logements** : Malakoff Habitat lance tous les ans une campagne de réfection et de mise aux normes du réseau électrique des logements dans le

cadre d'une amélioration continue du confort et de la sécurité de nos résidents. Ainsi, en 2021, les 31 logements du 22 Passage du Nord, 48 logements place du 14 Juillet et 233 logements de la résidence Baudelaire ont été concernés par ces travaux électriques pour un montant de **430 000 € TTC**.



L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES LOGEMENTS

Un tiers des locataires de Malakoff Habitat a plus de 65 ans. Le programme d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et d'adaptation du logement au vieillissement, mis en place depuis plusieurs années, a été poursuivi en 2021.

> L'ACCESSIBILITÉ : RAMPE D'ACCÈS PMR

Adresse	Montant TTC
5/11 Sentier des Nouzeaux	24 500 €
Rampe d'accès entrée Salagnac	



> Résidence Salagnac



> AMÉNAGEMENT DE SALLES D'EAU

Malakoff Habitat maintient son aide aux locataires concernés par le vieillissement en réalisant des travaux éligibles au dégrèvement de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). Ces travaux s'inscrivent dans une politique active en matière d'accueil des personnes ayant une incapacité physique et le maintien à

domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

Le nombre de demandes d'aménagement de logements pour personnes en situation de handicap est en augmentation constante depuis la mise en place des aides par Malakoff Habitat.

Année	Nombre de demandes sur l'année	Nombre de salle de bains réalisées	Montant travaux réalisés
2020	43	17	80 000€
2021	41	21	94 000 €
2020	43 demandes au 31 décembre	17	80 375 €
2022	42 nouvelles demandes au 11 avril 2022		

En 2021, 21 locataires ont bénéficié de l'adaptation de leur logement. Le rythme de réalisation des travaux a été pénalisé par la crise sanitaire qui a

engendré une pénurie de certains matériaux. Les délais d'approvisionnement des cabines de douche se sont considérablement allongés. Il en



résulte que **8 installations** de salles de bains qui étaient programmées en 2021 n'ont pas pu être réalisées et ont été reportées sur 2022.

MODERNISER ET IMPLANTER DE NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS

> TABLEAUX D’AFFICHAGE

Une campagne d’installation de tableaux d’affichage numériques dans les halls de nos immeubles permettant d’informer les résidents,

lancée en 2020, s’est poursuivie en 2021. Dans cette dynamique, Malakoff Habitat a équipé la résidence Maurice-Thorez, le 14 rue Hoche, le 5 rue

Gambetta et le 15/17 allée Tissot pour un budget total de **22 000 €TTC**.



> 15/17 allée Tissot



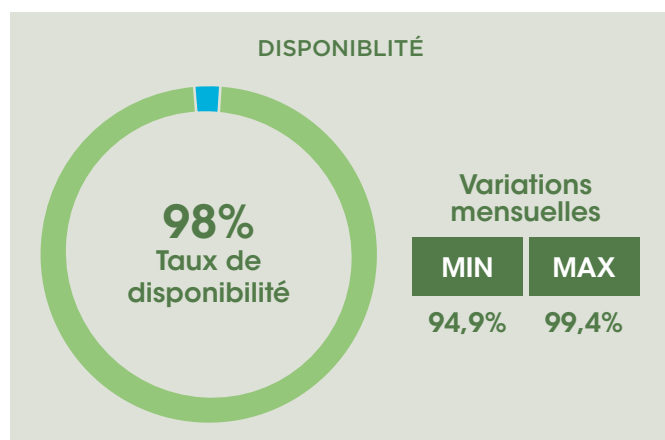
> Résidence Thorez

> ASCENSEURS

Le parc ascenseurs de Malakoff Habitat est constitué de 155 appareils. Depuis avril 2021, l’entreprise Schindler est le nouveau prestataire sur le marché ascenseurs.

Une coupure d’électricité de quartier a eu lieu le 29 avril 2021, endommageant les 6 ascenseurs de la résidence 17/29 Voltaire. La réparation a nécessité un arrêt de près d’un mois pour un coût de travaux de 26 500 € TTC et de 3 000 € TTC de portage.

Malgré cet arrêt de 6 appareils ainsi que la conjoncture "Covid", le taux de disponibilité de l’ensemble des ascenseurs du parc est très bon.



MAÎTRISER LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE DES LOCATAIRES

En améliorant l'efficacité énergétique de nos bâtiments, nous maîtrisons mieux notre consommation d'énergie. Dans cet objectif, Malakoff Habitat a procédé en 2021 à l'amélioration du confort thermique des logements de certaines de nos résidences.

> LES ACTIONS SUR LE BÂTI EN 2021

Pour 2021, les actions sur le bâti concernent essentiellement :

- **l'étanchéité des toitures terrasses.**
Des travaux de réfection complète de l'étanchéité de toitures terrasses du 12/16/18 avenue Jules-Ferry avec mise en place d'une isolation a été réalisée pour un budget de 180 000 € TTC.



> Dépose du gravier pour réfection



> Après travaux de réfection

- **Le flocage des sous-face de dalles :** améliorer la performance énergétique des logements implique également des travaux d'isolation des planchers bas du rez-de-chaussée dans tous les immeubles du patrimoine concerné. En 2021, des travaux de flocage ont été réalisés dans 31 résidences pour un budget total de 807 000 € TTC. Ces travaux sont éligibles en subventions et Malakoff Habitat recevra en contrepartie des primes CEE et un dégrèvement TFPB couvrant en grande partie l'investissement.

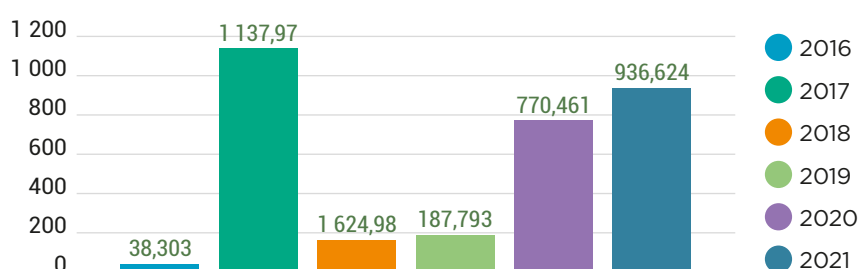


> Résidence 14 rue Hoche



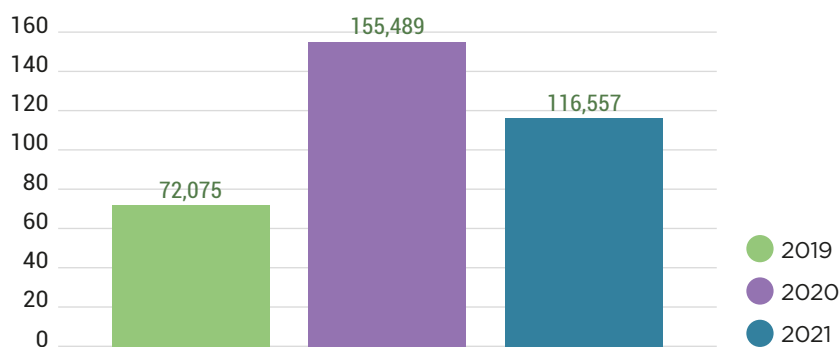
- **Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) :** le dispositif prévoit que les travaux d'économie d'énergie réalisés sur notre parc d'immeubles permettent de bénéficier d'un dégrèvement de TFPB pour 25% du montant des travaux éligibles. Ainsi, chaque année, Malakoff Habitat ouvre, auprès de l'administration fiscale, des dossiers donnant droit au dégrèvement TFPB.

MONTANT DÉGRÈVEMENT PERÇU (EN K€)



- **Certificats d'économie d'énergie (CEE) :** le dispositif des Certificats d'économie d'énergie, appelés CEE, a été mis en place dans le cadre de la loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 pour financer la transition énergétique. Depuis plusieurs années, le service Patrimoine émet des demandes CEE dans le cadre de travaux ouvrant droit à l'obtention ces primes.

ÉVOLUTION PRIMES CEE PERÇUES 3 DERNIÈRES ANNÉES (EN K€)



> LES INTERVENTIONS SUR LES ÉQUIPEMENTS

Les interventions sur les équipements portent principalement sur :

- **l'éclairage LED/détection :** dans le cadre de la transition écologique, Malakoff Habitat remplace les

anciens modèles de luminaires par des éclairages à LED avec détection de mouvement. Ces détecteurs participent également à sécuriser l'accès des résidences aux personnes

à mobilité réduite.

Réfection de l'éclairage hall + parties communes 60 Dumont : **13 000 € TTC**,
• **le remplacement des caissons VMC**

Adresse	Montant € TTC
4/10, av. Joliot Curie	33 000
1 à 5 rue Hébecourt	
55, rue Chauvelot	
14, rue Hoche	
Résidence Valette	
Rue de la Tour	
Résidence de la Plaine	
Résidence Voltaire	

- **La gestion des compteurs généraux :**
 - **EAU :** Malakoff Habitat disposait en 2021 de 55 abonnements Véolia pour 61 compteurs généraux pour une consommation de 348 923 m³, soit une baisse de 4,5% par rapport à 2020 (consommation de 365 282 m³). Une télé-relève avec alerte Véolia permet d'être réactif

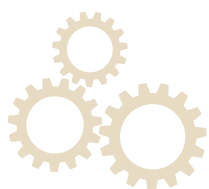
à toute anomalie de consommation inhabituelle présageant une éventuelle fuite sur notre réseau.
- **ÉLECTRICITÉ :** une campagne de modernisation de nos 195 compteurs électriques a été lancée sur l'ensemble de notre patrimoine en 2021. Les nouveaux compteurs posés sont des compteurs dit "communi-

cants" en télé-relève pour remédier aux nombreuses erreurs de relevé, estimations incohérentes, et avoir un suivi de consommation au jour le jour, à la demande. Fin 2021, il ne restait que 11 compteurs électromagnétiques, soit un taux de modernisation d'environ 95%.

	Consommation totale annuelle (kWh) 2020	Consommation totale annuelle (kWh) 2021	Variation consommation par rapport à 2020
195 Compteurs <36 KVA	2 059 029	2 003 606	-2,7%
16 Compteurs >36 KVA	1 801 341	1 548 488	-14%
Consommation totale Annuelle (kWh)	3 860 370	3 552 094	-8%



NOS MARCHÉS PUBLICS





L'ACTIVITÉ TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2021

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.



> LE BILAN

24



procédures

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

- 5 appels d'offres,
- 7 procédures adaptées,
- 12 de gré à gré.

23



marchés

ont été conclus dont 5 accords-cadres et 18 marchés forfaitaires.

- 3 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 :
5 814 561 € HT.

Parmi les marchés notifiés en 2021, les plus importants concernent notamment :

- la maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation des immeubles sis 34/36 rue Gambetta,

- l'entretien, dépannages et travaux des 147 ascenseurs du patrimoine,
- l'exploitation des installations thermiques de plusieurs ensembles immobiliers,
- les travaux de réhabilitation de la tour sise 74 Jules-Guesde

À ces procédures, il faut ajouter :

- la signature de 12 avenants aux marchés,
- le traitement de 42 dossiers de demandes d'agrément de sous-traitants ou de demandes modificatives d'agrément.

> LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

La Commission d'appel d'offres 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).

Au cours de l'année 2021, la Commission d'appels d'offres s'est réunie 4 fois, pour les affaires suivantes :

28 JANVIER

- > Examen des candidatures pour le marché de maîtrise d'œuvre pour l'opération de construction d'un parking silo de 250 places dans le

quartier des Nouveaux.

- > Examen des offres pour le marché de maîtrise d'œuvre pour l'opération de réhabilitation de la résidence sise 34/36 Gambetta.
- > Examen des candidatures et des offres pour le marché de prestations de nettoyage et désinfection des locaux et des colonnes vide-ordures, de désinsectisation et de dératisation des immeubles du patrimoine.

8 MARS

- > Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien des ascenseurs du patrimoine.

15 JUIN

- > Examen des candidatures et des offres pour le marché d'exploitation des installations thermiques de six ensembles immobiliers de Malakoff Habitat.

1^{ER} DÉCEMBRE

- > Examen des candidatures et des offres pour l'accord-cadre de prestations de recouvrement amiable ou judiciaire des impayés de loyers (créances civiles ou commerciales) des locataires ayant quitté le parc locatif de Malakoff Habitat.

> LA RÉFORME DES CCAG

Douze ans après leur dernière réforme, les nouveaux CCAG (Cahier de clauses administratives générales) sont entrés en vigueur le **1^{er} avril 2021** et **doivent être appliqués depuis le 1^{er} octobre 2021**.

Refondus et modernisés en profondeur pour intégrer les nouvelles dimensions de la commande publique et simplifier leur utilisation, ils deviennent de véritables instruments au service des politiques publiques.

Six CCAG existent désormais :

- le CCAG-Travaux,
- le CCAG-FCS "Fournitures courantes et services",
- le CCAG-TIC "Techniques de l'information et de la communication",

- le CCAG-PI "Prestations intellectuelles",
- et le nouveau CCAG-MOE "Maîtrise d'œuvre".

Un CCAG est un Cahier de clauses administratives générales, un document qui régit les conditions d'exécution des marchés publics. Il gère aussi bien l'aspect administratif, financier qu'opérationnel des rapports entre les différentes parties du contrat. Il fait partie du quotidien des acheteurs publics.

Cette réforme a pour objectif de faire de ce document **un outil au service de l'efficacité de la commande publique**. Faciliter l'accès aux TPE-PME, promouvoir un achat durable et

social, améliorer et rééquilibrer les relations contractuelles au profit du cocontractant, intégrer la dématérialisation et la protection des données à caractère personnel..., telles sont les principales nouvelles dispositions des CCAG. À cela, s'est ajoutée la nécessité de créer un CCAG propre à la maîtrise d'œuvre pour gérer avec plus d'efficacité l'exécution de ce type de contrat et les relations avec un maître d'œuvre au cours d'une opération de travaux.

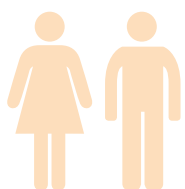
Cette réforme a obligé la commande publique à revoir la rédaction de tous les CCAG afin de les mettre en conformité avec les articles des nouveaux CCAG.





» 43

DES OUTILS ET DES HOMMES





UNE GESTION HUMAINE DE NOS COLLABORATEURS

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. C'est pourquoi, Malakoff Habitat offre une grande place à l'alternance, au stage et à la professionnalisation au sein de l'entreprise.



> NOS VALEURS

- Solidarité
- Sens du service public
- Écoute
- Transparence

> 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"

CHIFFRES CLÉS

> 89
salariés

> 15
nouveaux
collaborateurs
en 2021, dont
8 salariés en
alternance



> 45
hommes

> 44
femmes

> 47,5
ans de
moyenne
d'âge

> 11 ans d'ancienneté moyenne

> L'ALTERNANCE

L'apprentissage est un parcours de formation qui permet de développer ses compétences, d'acquérir une qualification professionnelle et/ou de mettre un pied dans le monde du travail. Il s'agit également d'un transfert de compétences par les tuteurs, fondé sur le partage des savoir-faire et des aptitudes théoriques et pratiques d'une profession.

C'est pourquoi, la politique des ressources humaines de Malakoff Habitat s'accorde à défendre les prérogatives de l'apprentissage qui peuvent être bénéfiques pour les stagiaires/apprentis comme pour les personnels tuteurs. C'est en effet une source de motivation et de stimulation qui permet aux jeunes de découvrir un métier et aux collaborateurs d'apporter une valorisation de leur métier.

Ainsi, 4 de nos alternants de 2020 sont partis vers d'autres aventures après, selon leurs propos, "une belle expérience" et leur diplôme en poche.

Sur l'année 2021, 5 contrats d'alternance ont été embauchés sur des profils très variés (technicien SI, assistant RH, assistant comptable, chargée de gestion locative et chargée de communication). 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.

Il en va de même pour les stages en entreprise. Malakoff Habitat a accueilli de nombreux stagiaires et favorisé ainsi l'intégration des jeunes dans le monde du travail.

> LA FORMATION

Depuis plusieurs années, Malakoff Habitat s'est engagée dans une démarche de professionnalisation des collaborateurs. Il s'agit avant tout de les accompagner dans leur parcours professionnel, notamment par la mise en place de cursus longs de formations diplômantes ou certifiantes. Notre politique des ressources humaines accorde à la formation une place prédominante.

Plus de 60% des salariés ont eu au moins une action de formation en 2021, que ce soit des sessions courtes sur 1 à 3 jours ou des dispositifs plus longs. C'est le cas de 2 responsables de secteur qui ont suivi un parcours menant à une certification de responsable de secteur en partenariat avec l'organisme l'AFPOLS.

Parmi les autres actions, on recense :

- un programme complet de formation à destination des utilisateurs de notre prestataire Aareon a été mis en place en parallèle du changement de version,
- des formations de recyclage relatif à l'amiante à destination des salariés du patrimoine, du service Aménagement et développement et des responsables de secteur.



FORMATION

> 134 jours, soit 938 heures

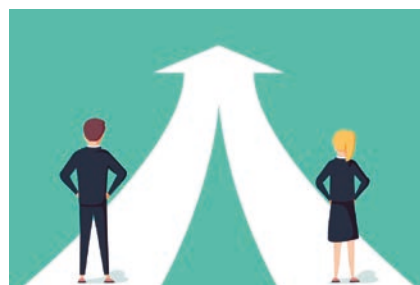
> 42% hommes / 48%
femmes

> 80 000 euros de budget
sur fonds propres



> ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

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 **85%**.





DES PROJETS PARTICIPATIFS AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Il n'y a pas de transformation possible sans la construction de ceux qui la vivent au quotidien. C'est cette conviction qui anime la Direction de Malakoff Habitat dans la conception qu'elle a des projets internes de l'entreprise. Co-construction et partage sont privilégiés autour de chaque projet afin de permettre d'approfondir sa définition, de co-construire sa stratégie de mise en œuvre et son déploiement opérationnel.



> LANCEMENT DU PROJET ORIENTATION PROXIMITÉ

Présenté en avril 2021 aux instances représentatives du personnel puis en juin au personnel de l'entreprise, ce projet se décline en plusieurs volets et va se poursuivre sur 2022.

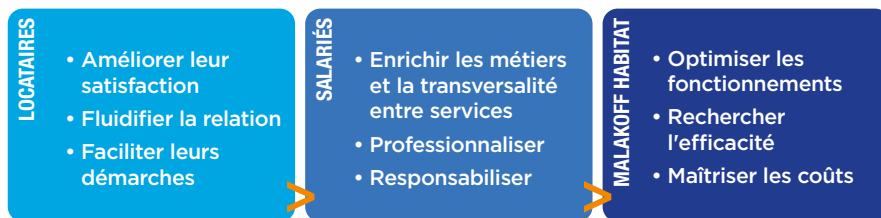
Parmi les actions menées en 2021 :

- les évolutions de notre logiciel métier qui permet l'automatisation de plusieurs processus, le déploiement de différentes fonctionnalités, des formations aux modules et le transfert de la gestion de la réclamation aux gardiens, etc.
- la réorganisation de la Direction de la vie locative avec la création de deux services distincts dans le but de :
 - améliorer la qualité de service et intégrer la notion de "cadre de vie" dans les pratiques,
 - redéfinir, clarifier et simplifier les missions de chacun,
 - mobiliser/faire monter en compétences les équipes,
 - harmoniser les pratiques dans les 4 secteurs de patrimoine,
 - établir et mettre en œuvre un plan de mobilité géographique et professionnelle,

Pour, *in fine* :

- fluidifier et simplifier les circuits de gestion,
- gagner en efficacité et améliorer nos indicateurs de gestion,
- promouvoir la mobilité et les évolutions internes.

Les bénéfices attendus se situent donc à trois niveaux :



Ce projet se décline en plusieurs volets et va se poursuivre sur 2022.

> LE PROJET ÉVALUATION PROFESSIONNELLE ET ENTRETIEN PROFESSIONNEL

L'entreprise souhaite que dans la relation entre les collaborateurs.trices et leur manager, ses valeurs soient une réalité qui animent chacun.

L'Entretien annuel d'évaluation (EAE) et l'Entretien professionnel (EP) sont des moments clés d'échange qui s'imposent comme des leviers de réussite pour l'ensemble des collaborateurs et le développement de chacun. C'est la raison pour laquelle, un projet permettant la révision de notre entretien annuel d'évaluation ainsi que la mise en place de l'entretien professionnel a été lancé. Il s'est déroulé durant toute l'année 2021 sur la base d'un travail participatif pour aboutir au déploiement d'un nouveau dispositif en adéquation avec les valeurs de Malakoff Habitat





LA MODERNISATION DE NOS OUTILS

L'année 2021 a été riche en innovation. Déploiement d'un nouveau logiciel de gestion destiné à faciliter la tâche des collaborateurs, refonte du site internet plus fonctionnel et ergonomique et création d'un intranet dans l'entreprise.

> CHANGEMENT DE SIRH

À l'ère du numérique, où la dématérialisation des données et des documents devient la norme, les ressources humaines n'échappent pas à la règle. Les objectifs sont nombreux : de la diminution significative des impressions de papier à la simplification de

process tout en passant par le gain de temps sur des actions à faible valeur ajoutée.

La première étape a été lancée en début d'année 2021, avec la mise en place d'un nouveau logiciel de paie. Un outil de gestion des recrutements a

également simplifié les échanges avec les candidats et a permis de raccourcir les délais de recrutement. Les prochaines étapes seront de digitaliser les processus d'entretien et d'intégration des nouveaux salariés.

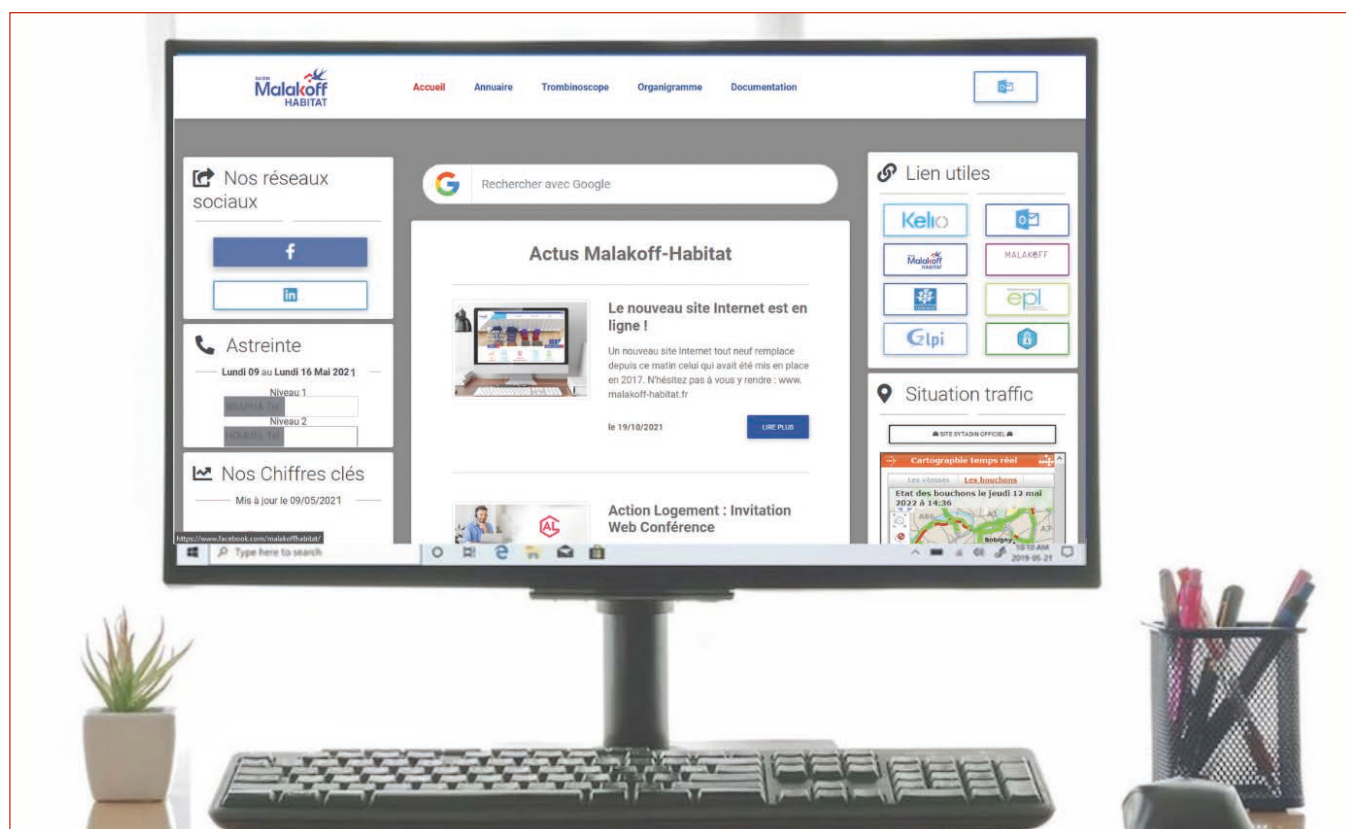
> LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU LOGICIEL DE GESTION PIH4

2021 a été une année importante de modernisation avec un changement de version majeur de son logiciel. Les équipes travaillent maintenant sous "PIH 4.2". Cette nouvelle version a

permis à l'entreprise de se mettre à jour face à ses obligations légales (SNE, CALEOL, scoring de la demande...). Elle a permis également l'informatisation de plusieurs process permettant aux

équipes en interne de se dégager de tâches répétitives (courrier de relance automatisé, meilleure chainage de certaines opérations, etc.) et de fiabiliser les données.

> L'INTRANET



L'année 2021 a vu la mise en place d'un outil de communication interne. Un espace d'échange, d'informations et d'actualités dont la page d'accueil comprend plusieurs fonctionnalités dont :

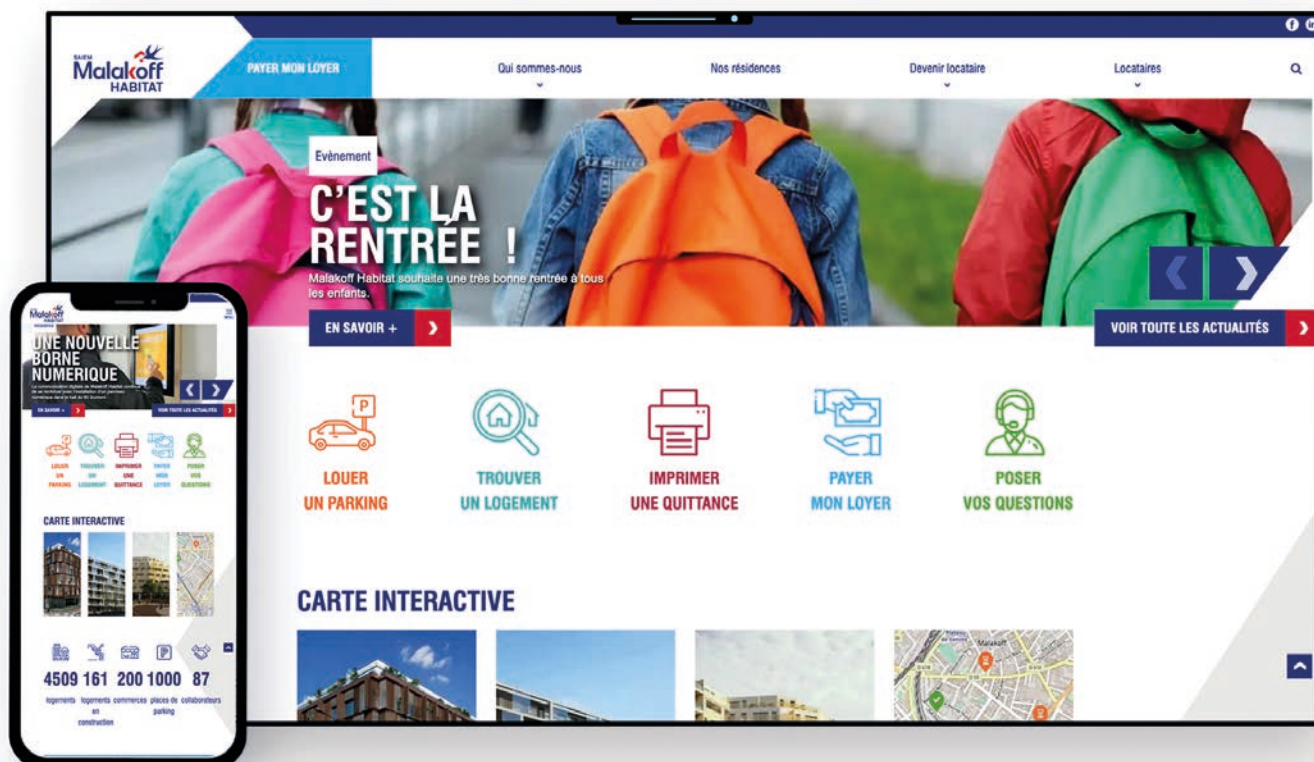
- des raccourcis des sites les plus utilisés pour faciliter la recherche des salariés,

- des informations pratiques comme les équipes d'astreinte, les organigrammes, annuaires etc.,
- nos indicateurs phares (chiffres clés) actualisés chaque semaine pour le suivi des réclamations, des vacances de logements, de l'encaissement, en temps réel,

- des onglets "documentation" comprenant des informations mis à disposition des collaborateurs pour les ressources humaines, l'informatique, etc.

Un outil nous permettant de fluidifier et partager la communication au sein de l'entreprise.

> LE SITE INTERNET FAIT PEAU NEUVE



Créé en 2017, le site internet de la SAIEM devait être modernisé. Un nouveau site internet a été mis en ligne au début de l'automne avec un nouveau design et de nouvelles fonctionnalités. Il permet aux locataires de découvrir quotidiennement les dernières actualités de la SAIEM et de trouver, en quelques clics, les réponses à toutes leurs questions concernant leur

logement, leur bailleur et même leur ville.

Le nouveau site internet a été pensée de manière à offrir une navigation facile et intuitive avec une page d'accueil plus claire, donnant accès directement aux informations les plus importantes. Un site plus pratique qui facilite les démarches et les questions au quotidien des locataires.

D'autres fonctionnalités arriveront également au fur et à mesure sur le site. Ainsi en 2022, Malakoff Habitat espère pouvoir donner la possibilité aux locataires qui le souhaitent de pouvoir payer leur loyer directement en ligne.





» 51

NOS FINANCES





LE CONTRÔLE DE GESTION

Mise en place en 2020, c'est pendant l'année 2021 que Malakoff Habitat a pu déployer son outil de contrôle de gestion. Il accompagne 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.



Le contrôle de gestion permet d'avoir une vision précise et quantitative de l'ensemble des principaux indicateurs de gestion de l'entreprise : la vacance, le recouvrement, les réclamations, etc.

L'analyse des différentes données provenant de ce logiciel permet de statuer sur les marges d'amélioration et de définir des axes de progression.

En effet, le contrôle de gestion permet à la SAIEM de :

- mettre en place des objectifs chiffrés de suivi et de réalisation,
- partager, challenger, accompagner les équipes,
- disposer de processus d'alerte en cas de dégradation et de mettre en place les actions correctrices immédiates.

Les indicateurs sont mis à la disposition des équipes managériales de la gestion locative et des responsables de secteur pour accompagner leurs équipes et suivre les résultats économiques de la SAIEM. Ils sont également partagés collectivement, notamment en page d'accueil de l'intranet de l'entreprise et doivent constituer une base à toutes les missions.

> L'ANCOLS

La SAIEM a été intégrée dans la programmation des contrôles arrêtée au titre de l'année 2021 par le Conseil d'administration de l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS).

À ce titre, dès le mois de juin 2021, la mission de l'ANCOLS a démarré au sein

de la SAIEM et s'est poursuivie jusqu'à décembre. Une réunion de clôture a été organisée en février 2022 et nous restons dans l'attente du rapport de contrôle.

Dès à présent, la SAIEM est informée que plusieurs points positifs sont soulevés et révèlent une bonne gestion,

des points d'amélioration seront mentionnés et un point de vigilance quant à son plan de développement sera mis en avant.

LES FINANCES EN CHIFFRES

Encaissements :

24 060 K€

Prélèvements :

64,3%

Chèques :

14,98%

Virements :

14,24%

Cartes bleues :

4,17%

Loyers solidarité :

707 K€

Aides aux
logements :

3 063 K€

Loyers :

20 978 K€

Charges :

6 751 K€

Charges
de personnels :

4 821 K€

Formation
collaborateurs :

62 K€



Maintenance du patrimoine

Entretien :

381 K€

Entretien courant :

195 K€

Remise en état
des logements :

968 K€

Gros entretien :

695 K€

Annuités emprunts
locatifs :

4 483 K€

Emprunts encaissés :

1 066 K€

Investissements :

4 483 K€

Construction
et réhabilitation :

20 075 K€

Remplacement
et addition
composants :

1 693 K€

Informatique :

176 K€

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL Frédéric ISSALY



MERCI À NOS ÉQUIPES !

En 2021, sur le parc immobilier de Malakoff Habitat, 161 logements étaient en construction. À lui seul, ce chiffre est emblématique des belles performances réalisées par notre entreprise dans un contexte où les restrictions sanitaires dues à la pandémie de la Covid-19 ont continué, rendant le travail au quotidien parfois beaucoup plus compliqué. C'est pourquoi, je souhaite tout particulièrement remercier l'ensemble des équipes de Malakoff Habitat, qui ont mobilisé leur force, fait preuve d'unité et de solidarité pour s'adapter à l'instantanéité de la situation de pandémie pour réussir ensemble les objectifs et projets de l'année.

Cette année a également été marquée par des changements d'organisation importants mobilisant les forces vives de nos équipes. L'amélioration de la qualité de service a été, plus que jamais, au cœur de nos préoccupations. Les résultats de l'enquête de satisfaction auprès de nos locataires nous ont incité à faire toujours plus et toujours mieux. Parce que les attentes de nos locataires sont immenses et légitimes, en 2021, un plan d'actions a été lancé et des changements d'organisation importants ont eu lieu. Notre cœur de métier - la gestion locative et la proximité - a été réorganisé et le projet de co-construction "Orientation Proximité" a été lancé. Les premiers résultats sont encourageants : 5 161 réclamations techniques traitées dans l'année, soit 98,8% des demandes reçues. Nous continuerons tous ensemble sur cette voie pour servir au mieux nos locataires.

Au travers de ce document, je suis fier de vous présenter tout le travail réalisé par l'ensemble des collaborateurs. Il résulte de l'engagement et du professionnalisme de nos équipes, fortement mobilisées dans un projet d'entreprise ambitieux qui place la satisfaction de nos locataires au cœur de nos engagements.

**CONCEPTION GRAPHIQUE
ET MISE EN PAGE**

Empreinte communication

RÉDACTION

Chargée de communication
Amel Melhaa-Juvenal
et tous les collaborateurs de Malakoff
Habitat qui ont largement contribué, avec
enthousiasme et efficacité, à la réalisation
de ce rapport

PHOTOGRAPHIES

Malakoff Habitat - Amel Melhaa-Juvenal,
Mariata Diallo
Ville de Malakoff - Séverine Fernandes
Vincent Guionet, Chris et Nico, Toufik
Oulmi, Christel Vermaut
Shutterstock®

IMPRESSION

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

DATE DE PUBLICATION

Juin 2022

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

www.malakoff-habitat.fr

