

Toujours plus d'écoute, de proximité, d'accompagnement



RAPPORT **»»»** 2022 D'ACTIVITÉ

malakoff-habitat.fr

SAIEM
Malakoff
HABITAT

The logo for Malakoff Habitat, featuring the word "SAIEM" in small blue letters above "Malakoff" in large blue letters, with a red and blue bird icon above the "k". Below "Malakoff" is the word "HABITAT" in blue capital letters.

**QUALITÉ DE SERVICE
ET RELATION AVEC
LES LOCATAIRES**



11

**DÉVELOPPER
ET RÉHABILITER
LE PATRIMOINE**



21

**LA GOUVERNANCE
DE LA SAIEM**



07

**S
O
M
M
A
I
R
E**

29



**AMÉLIORER
ET ENTREtenir
LE CADRE DE VIE
DES RÉSIDENCES**



51

LES FINANCES



39

**DES SALARIÉS
ENGAGÉS
ET AU CŒUR
DES PROJETS**

47



**DES OUTILS
ET DES PROCÉDURES
D'ACHATS ADAPTÉS**



DOMINIQUE CARDOT
Président de Malakoff Habitat

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

LIVRAISON DE LOGEMENTS RÉJOUISSANTE, CRISE ÉNERGÉTIQUE INQUIÉTANTE...

L'année a été marquée par des grands moments, avec la livraison de nos principaux chantiers de construction de logements neufs : les résidences Assia Djebar et Dulcie September. Bravo à toutes les équipes qui ont permis la mise en location de ces 91 logements neufs dans des délais records !

En effet pour l'année 2022, les chiffres d'attribution de logements nous laissent rêveurs. C'est 332 attributions de logements pour 971 dossiers de candidature instruits et examinés, soit 116 attributions de plus qu'en 2021. Nous souhaiterions de tels chiffres tous les ans ! Mais pour cela, comme je l'ai plusieurs fois affirmé, il faut construire davantage pour répondre aux plus de 730 000 demandeurs de logements sociaux de la région parisienne, dont 80 000 pour les Hauts-de-Seine.

Construire davantage, Malakoff Habitat l'a fait avec la livraison de ces deux nouvelles résidences en 2022. Nous pouvons nous en réjouir mais il faut continuer et poursuivre avec le soutien de la Ville, cette politique ambitieuse de développement de notre patrimoine.

Pour autant, cette belle actualité pour Malakoff Habitat que représente l'aboutissement de splendides projets de logements neufs, a été assombrie par la crise énergétique que connaît l'Europe, et ses conséquences sur le coût de l'électricité et du gaz. Nos locataires sont les premiers à subir fortement ces bouleversements.

Certes, la crise géopolitique actuelle et les conséquences de la guerre en Ukraine ont une influence sur cette situation, mais elle est avant tout la conséquence de la dérégulation du marché de l'énergie et la fin du monopole d'EDF. De plus, l'Etat est tragiquement en retard sur la mise en place d'une politique réfléchie de mixité énergétique en développant à la fois l'énergie éolienne, solaire, géothermique, hydraulique et nucléaire.

Face à cette crise énergétique, nous espérons également que des solutions pérennes soient mises en place par l'État pour accompagner les bailleurs sociaux dans l'objectif d'économie d'énergie. Dans ce cadre, Malakoff Habitat continuera sa politique de réhabilitation du patrimoine pour permettre d'améliorer durablement les performances énergétiques de ses bâtiments, réduire les charges des locataires et l'impact environnemental de son patrimoine.



91
LOGEMENTS
NEUFS CONSTRUITS



12 300
LOCATAIRES



4 596
LOGEMENTS

51
RÉSIDENCES



26
GARDIENS

CHIFFRES
CLÉS
2022



332
ATTRIBUTIONS
DE LOGEMENTS



971
DOSSIERS DE
CANDIDATURE
INSTRUITS ET
EXAMINÉS

87
COLLABORATEURS



27,152 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



14,4 M€
DE MARCHÉS
PUBLICS SIGNÉS

NOS VALEURS



PROXIMITÉ

Pour nous, la proximité c'est :

- Rester au plus près de nos locataires afin de renforcer nos relations
- Garantir la qualité de service avec réactivité et dynamisme pour améliorer le cadre de vie et la satisfaction des locataires
- Mieux comprendre et répondre aux enjeux locaux

RESPONSABILITÉ

Pour nous, la responsabilité c'est :

- Défendre un service public du logement de qualité à prix abordable
- Prendre en compte les enjeux environnementaux et sociaux dans tous nos projets
- Remplir nos missions de façon collaborative et rigoureuse dans le respect des devoirs et obligations de chacune et chacun

SOLIDARITÉ

Pour nous, la solidarité c'est :

- Faire preuve d'humanité, d'empathie et de bienveillance
- Savoir écouter, partager et s'entraider
- Promouvoir la coopération et favoriser le partenariat

DIVERSITÉ

Pour nous, la diversité c'est :

- Encourager et valoriser la pluralité des compétences et des parcours
- Accueillir avec bienveillance les points de vue des collaborateurs et des parties prenantes
- Défendre la tolérance, l'équité et la diversité afin de favoriser le bien vivre ensemble

> PATRIMOINE MALAKOFF HABITAT



SECTEUR BARBUSSE CLOS MONTHOLON

- N° 1 Résidence 29 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 Stalingrad
- N° 7 Résidence Les Poètes
Baudelaire, Fabié, 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 Maurice Thorez –
Jean Lurçat – Jean Moulin
- N° 6 Résidence 75/85 Hoche
- N° 7 Résidence 1/6 Léon Salagnac
- N° 8 Résidence 14 Hoche
- N° 9 Résidence 50 Guy Môquet
- N° 10 Résidence 70 Guy Môquet
- 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 13/15 Valette
- N° 13 Résidence 10/18 Jules Ferry
- N° 14 Résidence 84 Dolet
- N° 15 Résidence 32 Danton
- N° 16 Résidence 61 Dolet
- N° 17 Résidence 69/75 Dolet

SECTEUR DU SQUARE DU CENTENAIRE

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



» 07

LA GOUVERNANCE DE LA SAIEM



LA GOUVERNANCE DE MALAKOFF HABITAT

Le Conseil d'administration est l'instance de décision de Malakoff Habitat. Il administre et détermine les orientations de la société. Parmi ses prérogatives, il vote le budget, approuve les comptes et décide du lancement de nouvelles opérations de construction, de réhabilitation, d'aménagement et d'entretien du patrimoine.

> LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



En 2022, le Conseil d'administration de la SAIEM Malakoff Habitat s'est réuni à 5 reprises.

24 MARS

- > Mise en place du règlement intérieur du Conseil d'administration
- > Adoption des comptes 2021 de la SAIEM Malakoff Habitat
- > Cession du 2 rue Caron à Malakoff
- > Désignation par la SAC (société anonyme de coordination) Cap Habitat IDF d'un représentant sans voix délibérante au Conseil d'administration de la SAIEM Malakoff Habitat

10 MAI

- > Modification des statuts de la SAIEM Malakoff Habitat

16 JUIN

- > Adoption du plan de concertation locative de la SAIEM Malakoff Habitat

20 OCTOBRE

- > Conclusion de conventions réglementées entre Cap Habitat IDF et Malakoff Habitat portant sur une assistance sur les moyens généraux et l'ameublement de la SAC ainsi que sur une assistance d'ingénierie informatique
- > Validation du projet d'entreprise et des orientations stratégiques de la SAIEM - année 2023
- > Désignation du lauréat de l'appel à projet pour la vente de charges foncières des îlots A2 et A4 dans le cadre de la requalification de la cité des Poètes

COMPOSITION

ACTIONNARIAT PUBLIC

- M. Dominique CARDOT
- M. Rodéric AARSSE
- M. Salïou 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 ELKIHIL, 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

15 DÉCEMBRE

- > Annonce des résultats des élections du 10 décembre 2022 des représentants des locataires au sein du Conseil d'administration
- > Modification de la charte d'attribution de logements de Malakoff Habitat afin de permettre à l'ensemble des candidats désignés de visiter le logement avant son attribution par la Commission d'attribution
- > Adoption du budget prévisionnel pour 2023 de la SAIEM Malakoff Habitat

> LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Tous les quatre ans, des élections doivent être organisées en vue de procéder au renouvellement des représentants des locataires au sein des conseils d'administration des organismes de logements sociaux.

Pour Malakoff Habitat, un protocole local relatif à l'organisation de ces élections a été signé le 16 juin 2022. Le vote s'est déroulé par correspondance entre le 23 novembre et le 10

décembre 2022 et le dépouillement du scrutin au siège de Malakoff Habitat (2 rue Jean-Lurçat), le samedi 10 décembre 2022 en présence d'un représentant des 3 listes (CNL, CGL



et AFOC). Ont été élus pour quatre ans avec 76% des voix, les représentants de la liste CNL : Catherine Colleu, René Assibat, Colette Estève et Véronica Serra.

Les deux titulaires siègent au Conseil d'administration. Ils ont les mêmes pouvoirs et les mêmes devoirs que les autres administrateurs.

> L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

L'Assemblée générale des actionnaires approuve les comptes annuels de l'entreprise et le rapport de gestion. En 2022, l'Assemblée générale des actionnaires s'est réunie à une seule reprise, le 8 juin 2022.

Les principales décisions de l'Assemblée générale des actionnaires en 2022 :

- modification des statuts de la SAIEM Malakoff Habitat,
- approbation des comptes 2021 de la SAIEM Malakoff Habitat.



COMPOSITION

ACTIONNARIAT PUBLIC

Ville de Malakoff

ACTIONNARIAT PRIVÉ

- Caisse des Dépôts et Consignations
- La Mondiale
- M. Paul CHAITEMPS
- 1001 vies Habitat
- OPH MALAKOFF
- M^{me} Odette RACINE
- M. Jean FOUGEU
- M. Alain DUMOUCHEL
- M. Philippe ALLARD
- M. Henri MAILLARD

> LES COMMISSIONS

La composition des instances (CALEOL et Conseil d'administration) a été confirmée en décembre 2022 à la suite des élections des représentants des locataires au Conseil d'administration.

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 l'entreprise en conformité avec la réglementation et la charte de Malakoff Habitat.

En 2022, la CALEOL s'est réunie 20 fois, notamment dans le cadre de la livraison de nos programmes neufs.

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
- M^{me} Zanata WOZNIAK est désignée par le Conseil d'administration de la CAF des Hauts-de-Seine pour siéger au sein de cette instance. Elle a été remplacée par M^{me} Maryse HADJIPANAYOTOU fin 2022.

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 2022, elle s'est réunie quatre fois.

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 désormais 6 bailleurs franciliens : Coop'Ivry Habitat, Gennevilliers Habitat, IDF Habitat, Malakoff Habitat, Nanterre Coop'Habitat et Colombes Habitat Public, qui a rejoint la SAC en 2022.



En 2022, la présidence du Directoire a été assurée par le directeur général de Gennevilliers Habitat, Christophe Liévin et le Conseil de surveillance tenu par le président d'IDF Habitat, Maurice Ouzoulias. En décembre 2022, c'est Delphine Valentin, directrice générale de IDF Habitat qui prend la présidence

du Directoire de Cap Habitat et Philippe Bouyssou, maire d'Ivry-sur-Seine et président de Coop'Ivry Habitat pour le Conseil de surveillance. Dans le cadre de la SAC, comme l'année passée, Malakoff Habitat a sensibilisé les équipes internes afin de clôturer nos comptes en début d'année

pour permettre la remontée de nos données financières à la SAC qui devra consolider les agrégats financiers des six organismes. Malakoff Habitat a travaillé également sur une politique d'achats commune. Dans ce cadre, ont eu lieu des échanges et rencontres.

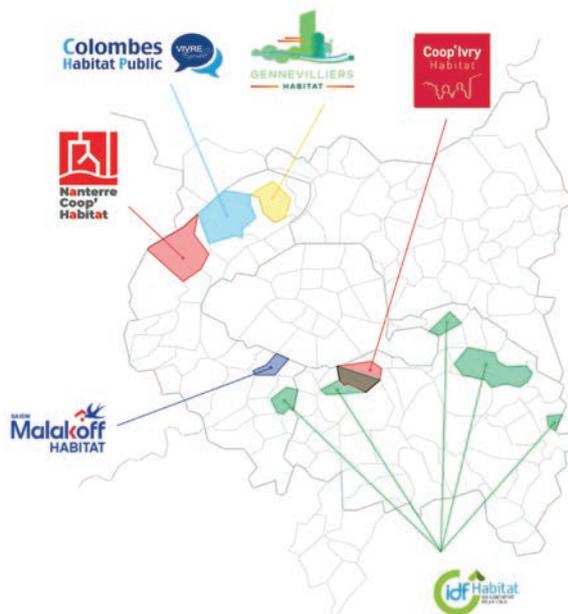


En 2022, le siège de Cap Habitat s'est installé au 13 allée Jacques-Brel à Malakoff. Aujourd'hui, la volonté affichée des membres de la SAC est de poursuivre la mise

en place de la structure opérationnelle de l'organisme. Dans cette perspective, un chargé de mission a été recruté pour assurer l'animation et la mise en œuvre des décisions des instances de l'organisme. Il est notamment chargé d'organiser et d'animer régulièrement des groupes de travail métiers et thématiques. Ces temps d'échanges doivent permettre

de créer un lien et une dynamique commune entre les membres et les équipes en partageant les bonnes pratiques et les expériences de chacun. Trois réunions de travail se sont tenues en 2022 au siège de Cap Habitat. Elles portaient sur le contrôle de gestion, les achats et la communication.

Pour mettre en œuvre leurs valeurs communes et se donner pleinement les moyens de leur ambition, les membres de Cap Habitat ont fait le choix de développer des synergies sur des missions et des compétences structurantes - la politique patrimoniale, le contrôle de gestion, la politique d'achats et la communication - en les répartissant entre les membres de la SAC selon un projet d'entreprise défini collectivement entre les membres. Avec plus de **52 000 logements** et **800 collaborateurs**, Cap Habitat devient un acteur important de l'habitat social en Île-de-France avec une implantation sur l'ensemble de la petite couronne parisienne.





QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AVEC LES LOCATAIRES





UNE RÉORGANISATION POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

Un projet d'entreprise baptisé "Orientation Proximité" a été lancé en juin 2021 au sein de Malakoff Habitat. Les enjeux de ce projet étaient d'améliorer la qualité de service, d'intégrer la notion de "cadre de vie" dans les pratiques de chacun, de valoriser les relations du personnel de proximité avec les locataires et enfin, de fluidifier et simplifier les circuits de gestion afin de gagner en efficacité.



> LE GARDIEN, GARANT DU CADRE DE VIE ET DE LA PROPRETÉ

En 2022, le métier de gardien d'immeuble a été redéfini au sein de Malakoff Habitat pour devenir le garant du cadre de vie et de la propreté. Ainsi, depuis octobre 2022, les prestations de nettoyage ne sont plus à la charge des gardiens d'immeubles mais sont réalisées, sur l'ensemble du patrimoine, par deux prestataires. Il est confié aux gardiens la responsabilité du contrôle

du ménage : même si le gardien ne fait plus l'entretien, il est responsable de la propreté et du cadre de vie de son site. Pour ce faire, il sera équipé d'outils (application mobile) et suivra un processus de contrôle. Ainsi, le contrôle des prestations et la responsabilité de la propreté sont au cœur des missions réalisées par la gardienne ou le gardien.

Considérant la fin de l'entretien ménager par les gardiens, Malakoff Habitat a entrepris de redéfinir des groupes de résidences en tenant compte des spécificités du patrimoine (taille, année de construction, état du patrimoine, nombre moyen de réclamations) avec en moyenne **199 logements par gardien**.

> DES HORAIRES DE TRAVAIL PLUS ADAPTÉS

Les horaires de travail des gardiens ont été adaptés en fonction des créneaux de passage des prestataires. L'objectif est de garantir la bonne exécution des prestations, faciliter le travail en transversalité avec le siège et répondre aux attentes des

locataires qui prennent contact majoritairement avec les gardiens par téléphone et en journée.

Un système de binôme a également été mis en place afin de garantir une continuité de service en cas d'absence et permettre une plus grande lisibilité.

Les locataires savent ainsi à qui s'adresser lorsque leur gardien titulaire est en congés par exemple.



En novembre 2022, un poste de gardien référent dédié au cadre de vie et à la propreté a été créé en soutien

> CRÉATION DU POSTE DE GARDIEN RÉFÉRENT

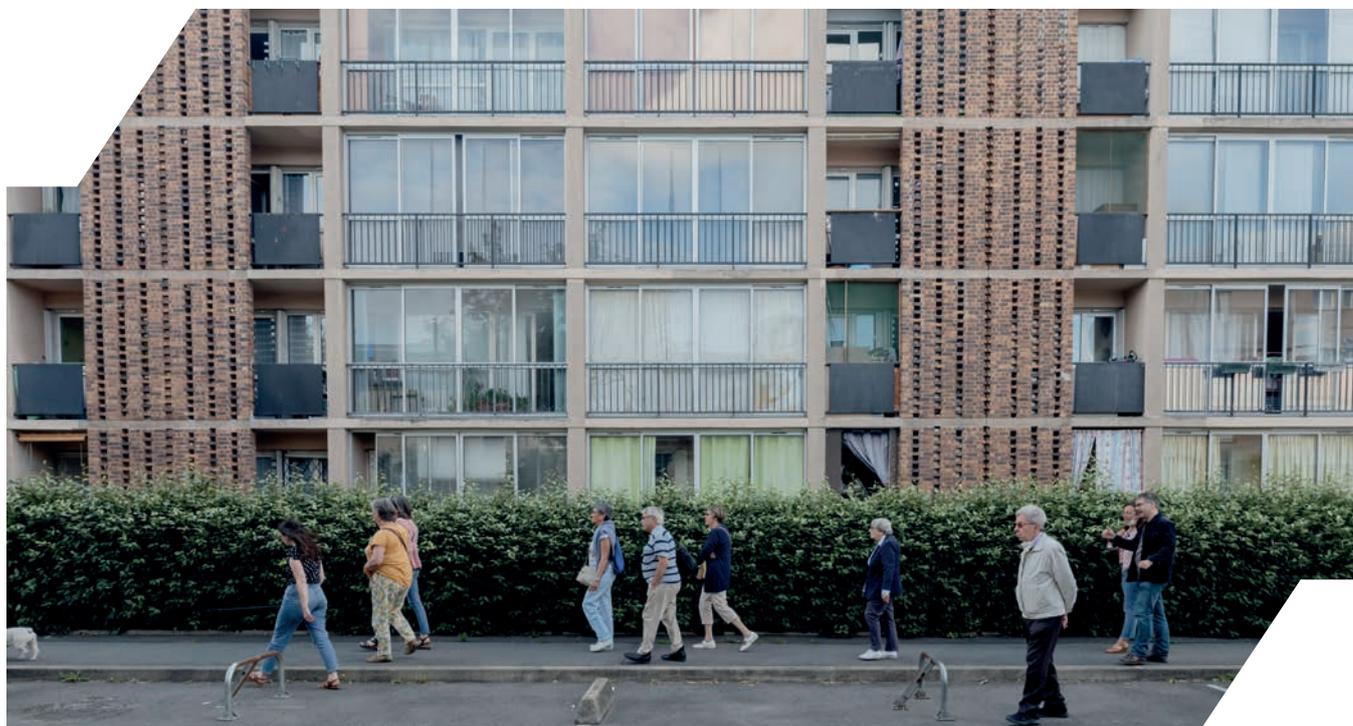
et relais des responsables de secteur, afin d'améliorer la qualité et la réactivité des interventions liées au cadre de vie et à la propreté. Les "gardiens référents cadre de vie" accompagnent les gardiens dans les domaines liés à l'environnement et au bien-vivre ensemble dans leur secteur de rattachement. Le gardien référent conserve les missions de gardien d'immeuble, qu'il exerce dans un ensemble immobilier plus restreint afin de consacrer une partie de son

temps de travail aux nouvelles missions confiées.

En 2022, le déploiement de notre logiciel métier PIH pour la gestion de la réclamation en point d'accueil a été réalisé. L'ensemble des gardiens ont été formés, ils peuvent désormais saisir directement les réclamations sur le logiciel et les suivre en temps réel. Une grande avancée dans la gestion des réclamations au sein de l'entreprise.

À L'ÉCOUTE DES BESOINS ET DU QUOTIDIEN DES LOCATAIRES

Malakoff Habitat poursuit ses actions afin de faciliter le parcours résidentiel, accompagner ses locataires et promouvoir le lien social.

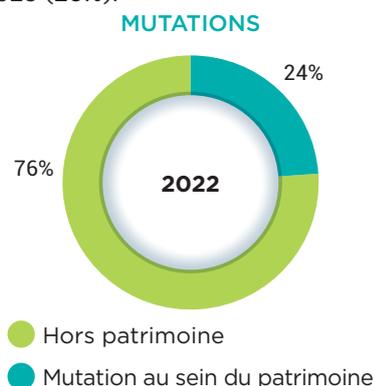


> LES MUTATIONS AU SEIN DU PATRIMOINE

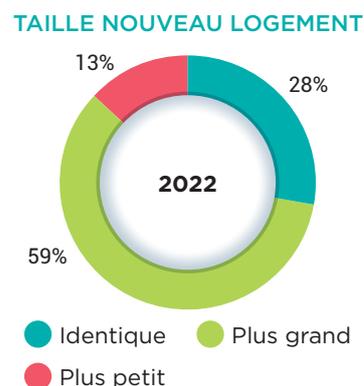
Malakoff Habitat continue de répondre favorablement aux demandes de ses locataires en facilitant et fluidifiant leur parcours résidentiel. Les besoins des résidents peuvent changer en fonction de l'évolution de leur situation familiale (naissance, mariage, séparation, décès...) mais aussi financière.

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 occupation, qui seront soumises à la CALEOL en 2023 afin de se mettre en conformité avec les dispositions de la loi Elan.

Le taux de mutation interne pour 2022 est de **24%** et est légèrement au-dessous des objectifs fixés dans la Convention d'utilité sociale (CUS) 2020-2025 (**26%**).



Sur les **316 entrants** depuis le mois de janvier 2022, **76** étaient déjà locataires de Malakoff Habitat.



> L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES ÂGÉS ET/OU EN DIFFICULTÉ

La SAIEM veille à accompagner les locataires en difficulté dans un contexte de crise économique et énergétique, ainsi qu'à prévenir et réduire les impayés. C'est dans ce cadre qu'un travail social est engagé et que les collaborateurs de

la gestion locative sont mobilisés.

Depuis son arrivée en avril 2022, notre CESF (Conseillère en économie sociale et familiale) a assuré, en 2022, **72 entretiens** et a procédé à **4 visites à domicile**. Elle intervient auprès des

personnes en situation de précarité, ayant des difficultés financières, connaissant des problèmes d'accès au logement, etc.

Afin d'aider les locataires en difficulté, notre CESF analyse leur budget et



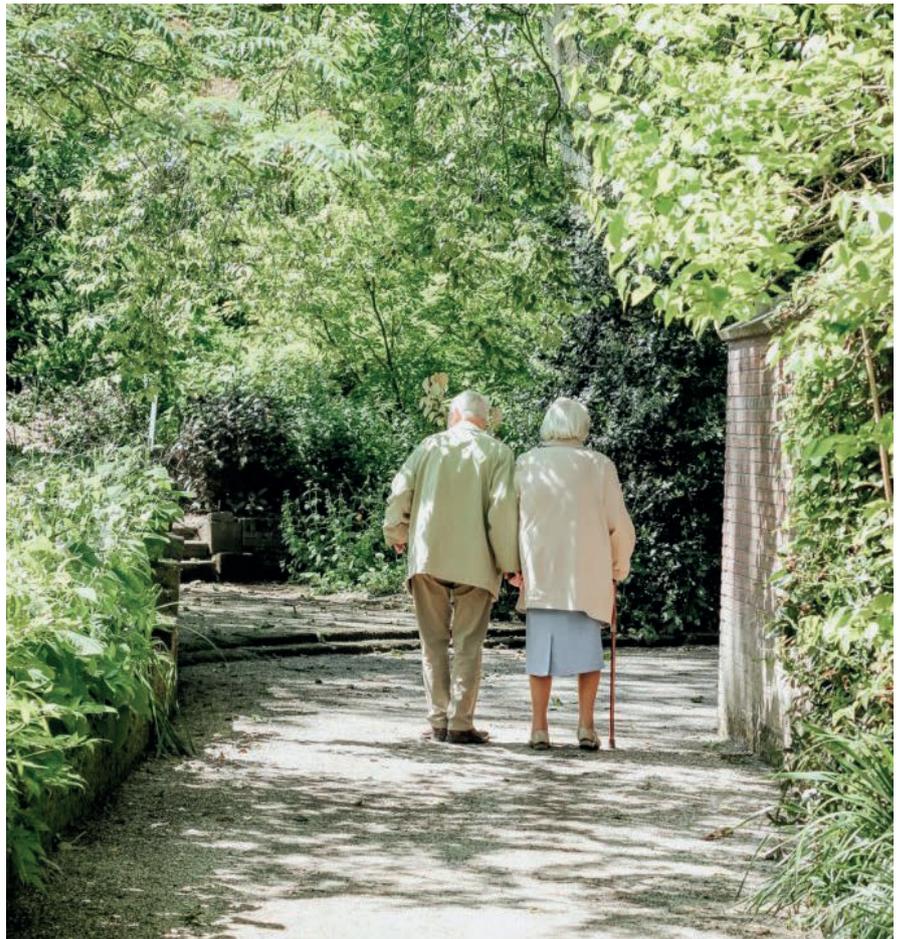
intervient en premier lieu chaque fois que cela est nécessaire auprès de la CAF pour examiner, ouvrir ou rétablir les droits à l'APL. Elle intervient également pour les personnes éligibles auprès du FSL (Fonds de solidarité pour le logement) pour le paiement du dépôt de garantie, du 1^{er} loyer ou pour l'apurement d'une dette de loyers.

La SAIEM a ainsi reçu du FSL la somme totale de **65 730,28 €** au titre du FSL Maintien et **14 395,31 €** au titre du FSL Accès depuis le début de l'année 2022. Malakoff Habitat, qui a participé à l'alimentation du FSL à hauteur de 4 €/logement pour 2022, continuera de mobiliser ce fonds pour aider les locataires en difficulté dès lors qu'ils sont éligibles.

L'action de notre CESF 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.

Afin de régler certaines situations complexes, pouvant générer des troubles de voisinage, notre CESF alerte et travaille aussi en étroite collaboration avec les organismes ou services en charge de la protection des personnes (tuteurs ou curateurs), des personnes âgées (CLIC - Centre local d'information et de coordination pour les personnes âgées) et des personnes présentant un handicap moteur (MDPH - Maison départementale des personnes handicapées) ou des troubles du comportement (CLSM - Conseil local de santé mentale, CMP - Centre médico-psychologique).

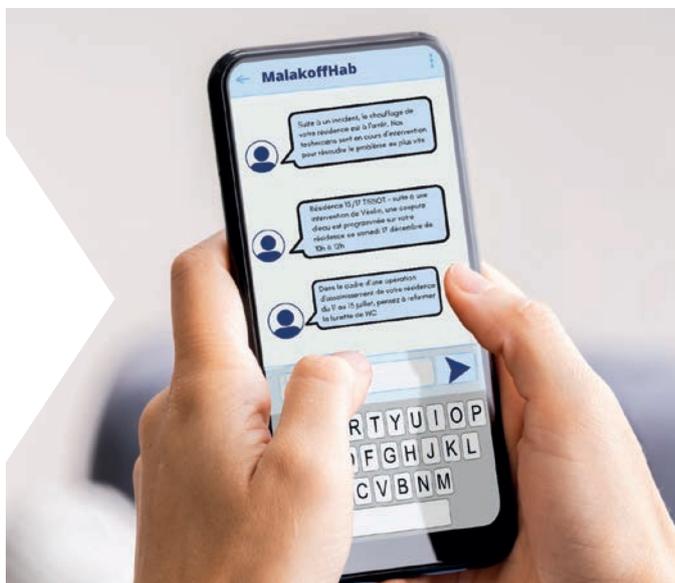
En 2023, notre CESF sera fortement impliquée en raison de la crise énergé-



tique et de l'augmentation des charges de chauffage qui pourront impacter fortement le budget des ménages.

De la même façon, le service Gestion locative, dans son ensemble, sera impliqué pour prévenir mais aussi réduire les impayés en améliorant ses procédures internes, en renforçant le

partenariat avec les services de la Ville (CCAS) et en mobilisant ses prestataires (commissaires de justice, avocats, prestataire en charge du recouvrement des impayés des locataires partis).



LE DÉPLOIEMENT DE LA COMMUNICATION PAR SMS

L'utilisation des SMS a été lancée au 1^{er} trimestre 2022. Cela nous permet d'informer collectivement les locataires, par message sur leur téléphone mobile, d'informations importantes ou d'événements impactant la vie de leur résidence ou la gestion de leur contrat locatif. Nous poursuivons en 2023 le développement de nos outils de communication à destination des locataires.

> LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

La SAIEM, qui souhaite travailler en étroite collaboration avec **les amicales des locataires**, a proposé la mise en place d'un Plan de concertation locative (PCL).

En effet, lors du Conseil de concertation locative du 30 juin 2021, il a été convenu de mettre en place un atelier afin de rédiger un nouveau plan de concertation locative. En effet, le dernier PCL datait de 2009 et concernait

l'OPH. Par ailleurs, il convenait de tenir compte des évolutions réglementaires. Plusieurs réunions de concertation ont ainsi eu lieu avec une partie des membres du Conseil de concertation locative et ont permis l'élaboration et l'adoption par le Conseil d'administration de la SAIEM, le 16 juin 2022, d'un nouveau plan de concertation locative. Ce plan définit les règles et les modalités de fonctionnement du Conseil de

concertation locative de Malakoff Habitat, les thèmes et domaines sur lesquels il sera consulté, ainsi que les moyens matériels et financiers qui seront mis à disposition des associations de locataires.

Ce plan sera ajusté à la suite des élections des représentants des locataires au Conseil d'administration en décembre 2022.



LE PROJET COMPOSTEUR

En 2022, en partenariat avec Vallée Sud Grand Paris, un projet d'installation de composteurs a vu le jour courant du printemps dans le quartier des Nouveaux. Ce projet s'est traduit par la pose de 3 bacs de compost entre le 17 rue Tissot et le 5/11 sentier des Nouveaux, une bonne façon de développer le lien social et l'écologie dans les espaces verts des résidences.

En 2023, nous encouragerons ce type d'initiatives autour du développement durable au pied des résidences (compost, potager, fleurissement) et nous organiserons également des événements ludiques avec les enfants, artistes et jardiniers en herbe.





LES LOCATAIRES DE MALAKOFF HABITAT

Un peu plus de 14 000 ménages habitent à Malakoff (chiffres Insee 2017). Les logements sociaux représentent plus de 41 % des résidences principales situées sur la commune, soit plus de 6 700 logements sociaux, dont les deux tiers appartiennent à Malakoff Habitat.



> LE PATRIMOINE

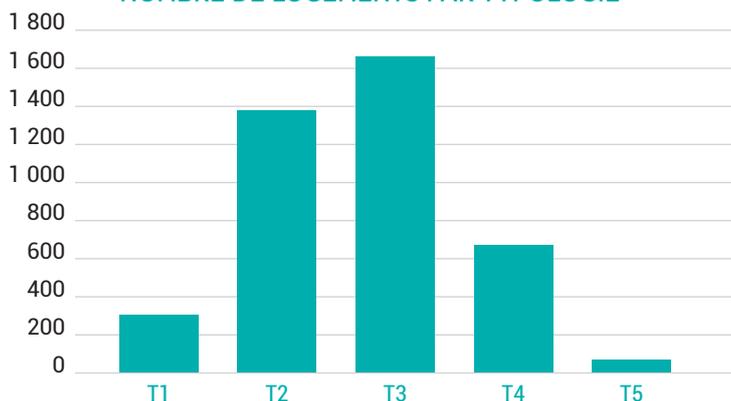
La SAIEM Malakoff Habitat gère **4 346 logements familiaux** exclusivement situés à Malakoff. Elle est, en outre, propriétaire d'une résidence pour étudiants de **138 studios** gérée par l'association Fac Habitat, d'une résidence pour personnes âgées de **40 logements** gérée par la Ville de Malakoff et d'une maison d'accueil pour personnes âgées dépendantes de **72 logements** gérée par l'association Isatis. Les logements familiaux font tous, à quelques exceptions près, l'objet d'un conventionnement à l'Aide personnalisée au logement (APL). Aucun des ensembles immobiliers gérés par la société n'est situé dans

un Quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) ou dans une zone concernée par le Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU). Le patrimoine de Malakoff Habitat, bien que relativement ancien, est resté très attractif en raison de sa situation géographique, des opérations de rénovation qui y ont été régulièrement conduites, ainsi que d'un très bon niveau d'entretien.

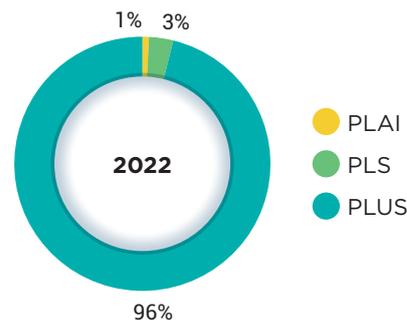
NOMBRE DE LOGEMENTS PAR ÉPOQUE DE CONSTRUCTION

Avant 1948	502
Entre 48 et 56	71
Entre 56 et 75	2 456
Entre 75 et 90	808
Entre 90 et 2010	353
Entre 2010 et 2020	65
Après 2020	91
Total	4 346

NOMBRE DE LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE



TYPE DE FINANCEMENT ET PLAFOND HLM



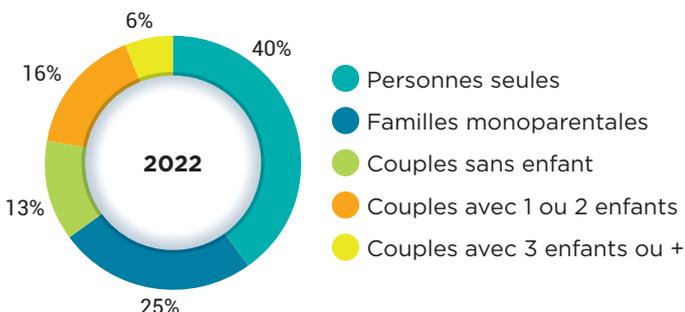
> LE PEUPELEMENT

La population de Malakoff présente un revenu médian inférieur de **19%** à celui de la population des Hauts-de-

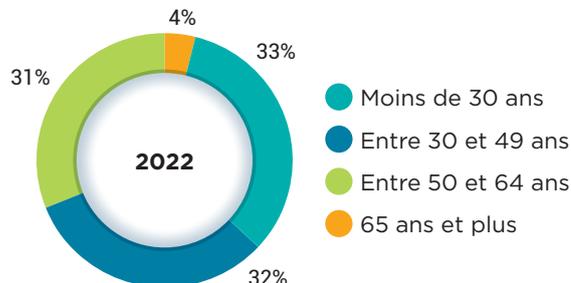
Seine et inférieur de **6%** à celui de la population d'Île-de-France. Le taux de pauvreté y est d'environ **18%**,

supérieur à ceux des Hauts-de-Seine (12,2%) et de l'Île-de-France (15,7%).

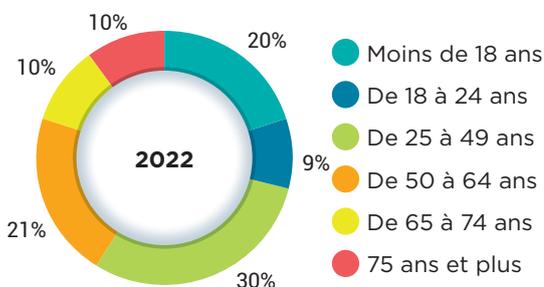
COMPOSITION FAMILIALE



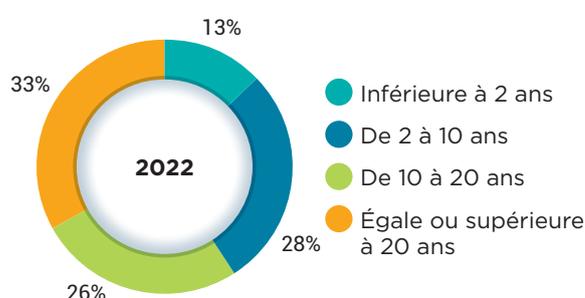
ÂGE DU TITULAIRE DU CONTRAT DE LOCATION



ÂGE DES LOCATAIRES



ANCIENNETÉ DU BAIL



> LES APL

Le taux d'allocataires sur l'ensemble du parc est d'environ **28%**, représentant **1 190** bénéficiaires. Le nombre de locataires percevant l'APL est en légère hausse par rapport à 2021.

Le montant mensuel moyen de l'APL (+ RLS) perçu par un allocataire est de **279 €**. **Le coût de la Réduction Loyer Solidarité (RLS) est en hausse d'environ 60 000 € par rapport à**

l'année passée et en hausse de plus de 270 000 € par rapport en 2019, soit une augmentation de 55%. L'impact est important sur les ressources financières de Malakoff Habitat.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Allocataires	1 117	1 264	1 244	1 226	1 165	1 190
% d'allocataires	28,67%	29,67%	29,20%	28,76%	28,00%	28,35%
Total des aides au logement (+ RLS à partir de février 2018)	3 315 255 €	3 663 286 €	3 622 225 €	3 732 019 €	3 770 994 €	3 989 644 €
Ratio annuel par locataire	2 967 €	2 898 €	2 912 €	3 044 €	3 237 €	3 353 €
Ratio mensuel par locataire	247 €	242 €	243 €	254 €	270 €	279 €
		À partir de février 2018	2019	2020	2021	2022
Montant RLS annuel		437 323 €	491 617 €	697 049 €	707 287 €	765 106 €



> L'AVIS TRÈS POSITIF DES NOUVEAUX LOCATAIRES

Indispensable pour évaluer la satisfaction de nos locataires entrants, l'enquête des nouveaux entrants de 2022 démontre que les nouveaux locataires sont globalement très satisfaits, ou satisfaits, à 96%.

95% des locataires entrants se disent satisfaits de joindre facilement le standard téléphonique facilement et 92% trouvent l'accueil de Malakoff Habitat tout à fait, ou plutôt agréable.

“L'accueil au standard est très agréable.”

L'accueil au standard de Malakoff Habitat est particulièrement salué dans les remarques et commentaires des locataires répondant à l'enquête.

“À chaque fois que j'appelle la personne au standard elle est accueillante et serviable.”

95% des locataires entrants ont trouvé agréable le contact avec le service logement et ont reçu des explications claires.

“Merci au service attribution qui nous a aidé à finaliser notre dossier.”

Le service attribution a également été plusieurs fois remercié pour son professionnalisme et son aide jusqu'à la commission d'attribution.

“6 ans d'attente mais très rapide une fois que nous avons su qu'on passait en commission.”

Pour ce qui est de l'entrée dans le logement, 94% des locataires entrants ont obtenu facilement un rendez-vous pour la visite de l'appartement et ont trouvé que l'entretien pour la signature du contrat de location était tout à

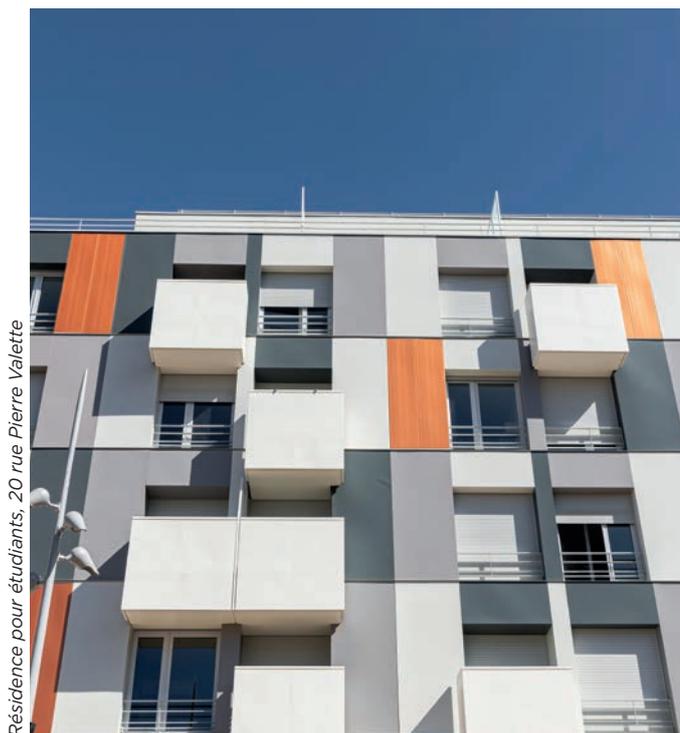
fait ou plutôt agréable. 96% des locataires entrants ont obtenu aisément un rendez-vous pour l'état des lieux qui s'est déroulé dans une ambiance agréable pour 93% d'entre eux. 82 à 85% des locataires entrants ont été satisfaits de l'état général de leur appartement et de la propreté. Suite à plusieurs livraisons de résidences neuves en 2022, certains locataires entrants ont dû emménager en même temps que des dizaines d'autres, mais nombreux sont ceux qui soulignent que cela s'est bien passé.

“Très bien organisé au regard du nombre de nouveaux locataires emménageant sur un même lieu au même moment. Félicitations. Poursuivez et bravo. Remerciements à vos équipes de gardiens qui se sont mobilisés avec gentillesse et dévouement.”

Dans l'ensemble, que ce soit pour le dossier d'attribution, la recherche d'information, l'accueil du standard ou l'installation dans le logement, les nouveaux locataires se disent satisfaits.

“Chaque interlocuteur a été agréable, que ce soit la standardiste, le chargé de gestion locative ou bien la gardienne.”

“Toutes les personnes que nous avons rencontrées ont été très accueillantes et professionnelles. Merci infiniment.”



Résidence pour étudiants, 20 rue Pierre Valette



RÉPONDRE AUX NOMBREUSES DEMANDES DE LOGEMENTS

L'Île-de-France regroupe plus de 1,3 million de logements sociaux, ce qui représente environ un quart du parc social de la France entière. C'est la région la plus tendue en matière de demandes de logement social. Plus de 736 000 ménages sont inscrits comme demandeurs en Île-de-France pour seulement 74 000 attributions de logements. À Malakoff, c'est plus de 2 000 demandes de logements sociaux qui sont enregistrées.

> LES ATTRIBUTIONS

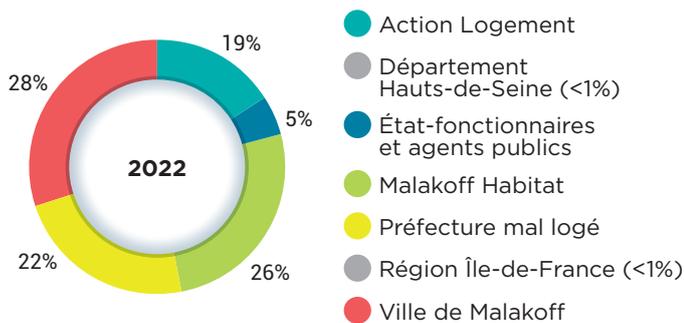
Tout au long de l'année, la CALEOL a connu une forte activité : elle s'est réunie à **20 reprises** en 2022 pour attribuer **332 logements** (dont 111 logements sur les nouvelles livraisons). Sur 971 dossiers de candidature

instruits et examinés, **858 attributions** ont été prononcées (en rang 1, 2 ou 3). Des attributions majoritairement en faveur des publics prioritaires (39% des attributions tous contingents confondus) et des habitants de Malakoff

(66% des attributions). Plus d'un tiers des demandes examinées avaient une ancienneté supérieure à 4 ans, délai anormalement long dans le département des Hauts-de-Seine.

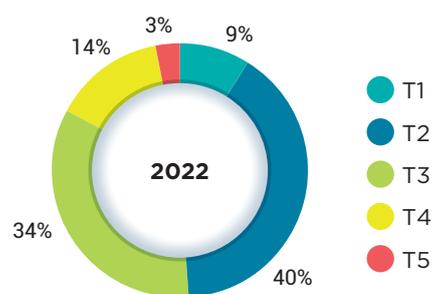
Attributions par contingent

ENTRANTS PAR CONTINGENT

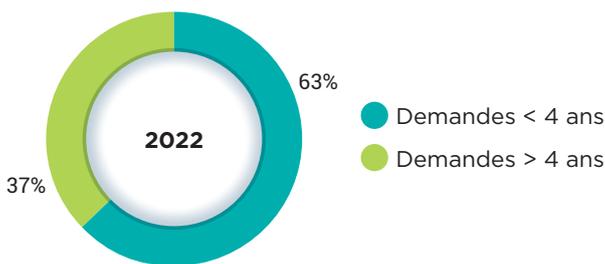


Attributions par typologie

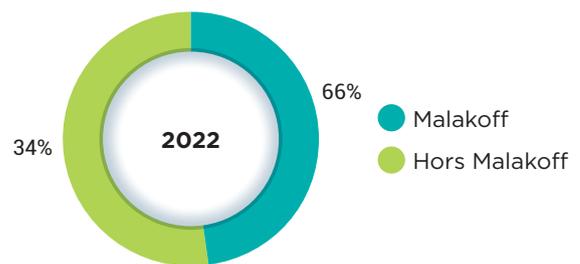
TYPLOGIE LOGEMENT ENTRANTS



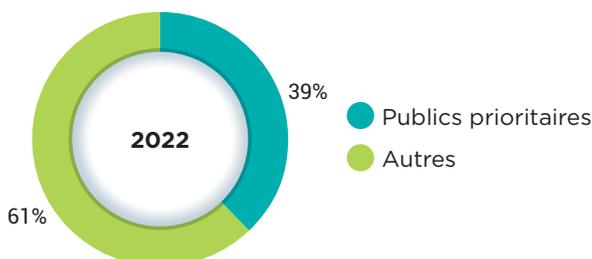
Ancienneté des demandes



Provenance des attributaires



Attributions en faveur des publics reconnus prioritaires (au titre du CCH, du DALO ou du PDALHPD)





> RÉDUIRE LA VACANCE

Fin 2021, Malakoff Habitat a engagé un travail important visant à réduire sa vacance de logements. Elle entend poursuivre afin d'**améliorer les délais de remise en location et de répondre plus vite à la demande.**

C'est dans ce cadre, qu'en cette fin d'année, la SAIEM a proposé aux membres de la Commission d'attribution des logements (CALEOL) et aux membres du Conseil d'administration de modifier la charte des attributions des logements. Il s'agit de permettre aux demandeurs de logement désignés par la Ville de Malakoff ou par la SAIEM (comme cela est prévu pour les demandeurs désignés par les autres réservataires, notamment la

Préfecture du 92 et Action Logement Services) de visiter les logements qui leur sont proposés avant examen de leur candidature en Commission d'attribution. Cette nouvelle procédure doit permettre d'anticiper les refus et d'améliorer les délais de remise en location. En cas de refus, les dossiers des candidats seront néanmoins soumis à la CALEOL.

Le nombre de logements vacants a été réduit de **30%** entre fin 2020 (84 logements à relouer) et fin 2021 (59 logements). Le nombre de logements vacants s'est stabilisé en 2022 à **58** et devrait être amélioré en 2023. En effet, l'activité du service Gestion locative a été fortement impactée en

2022 avec la livraison de 2 nouveaux programmes et la mise en location de 91 nouveaux logements.

Le service Proximité et qualité a également beaucoup contribué à la réduction de la durée de vacance en appliquant les délais de 45 jours auprès des prestataires pour la remise en état des logements : 15 jours pour faire le diagnostic amiante, qui permet le début de travaux, et 30 jours pour la réalisation des travaux. Le délai moyen de remise en location est de 92 jours au 31 décembre 2022 et devra encore être amélioré en 2023.

> LA MISE EN LOCATION DES PROGRAMMES NEUFS

L'année 2022 a été marquée par les livraisons neuves. Sur les **161** logements neufs prévus en 2022, **91** ont été livrés. Les 70 logements restants ont été livrés en janvier 2023. Ces livraisons ont fortement impacté les services de Malakoff Habitat. Un

comité de pilotage des programmes neufs a été mis en place afin de mobiliser et coordonner les différents services (Aménagement/Développement, Patrimoine, Gestion locative et Proximité/qualité).

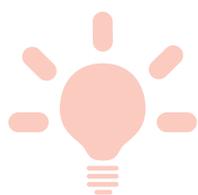
Un mois après la livraison de ces programmes, la plupart des logements étaient loués : une preuve de la forte mobilisation des services et de l'attractivité de ces nouveaux programmes.





> 21

DÉVELOPPER ET RÉHABILITER LE PATRIMOINE





L'ABOUTISSEMENT DE NOS PROJETS

Poursuivre aux côtés de la Ville de Malakoff le développement de la commune et de ses quartiers, en construisant de nouveaux logements, est une des priorités de Malakoff Habitat. L'année 2022 a ainsi été marquée par l'aboutissement de plusieurs projets d'envergure avec la livraison de 91 logements neufs.

> RÉSIDENCE DULCIE SEPTEMBER AU 32 RUE DANTON



Malakoff Habitat a réalisé en VEFA, en partenariat avec le promoteur Nexity, la construction de 29 logements sociaux au sein d'un ensemble immobilier comprenant 69 logements ainsi qu'une crèche en rez-de-chaussée.

La résidence participe de manière significative à la valorisation de son contexte urbain : sa volumétrie marque l'angle des deux rues et vient clore l'alignement sur rue. Les matériaux choisis pour leurs teintes bronze et claires rappellent ceux des petits immeubles de pierre environ-

nants. Le système de double peau et les retraits successifs aux derniers niveaux permettent de limiter les vis-à-vis et offrent des espaces extérieurs de qualité dans la majorité des logements.

Les logements sont de typologies variées - du T2 au T5 - répartis en 9 PLUS, 7 PLAI et 13 PLS, et la quasi-totalité bénéficie de surfaces annexes et propose un cadre de vie de qualité à proximité du métro.

La résidence Dulcie September a été livrée en septembre 2022 et donne beaucoup de satisfaction à nos locataires. Les premiers entrants ont emménagé dans leurs logements dès le début du mois d'octobre.

Les partenaires de la SAIEM

- Promoteur : Nexity
- Maîtrise d'œuvre : Valero Gadan & associés

L'opération a été financée par :

- des emprunts
 - Caisse des Dépôts et Consignations : 5 520 590 €
 - Collecteur 1% : 1 065 000 €
 - des subventions
 - État : 82 369 €
 - Ville : 133 387 €
 - des fonds propres de la SAIEM : 154 164 €
- Certification obtenue : NF Habitat HQE

> RÉSIDENCE ASSIA DJEBAR AU 13-15 RUE PIERRE-VALETTE

Après la résidence étudiante de 138 logements, Malakoff Habitat a réalisé en VEFA, en partenariat avec le promoteur Linkcity, une résidence de 62 logements sociaux dans le cadre de la Zac Brossolette.

La résidence est composée de 2 bâtiments : un bâtiment de R+6 sur rue et un bâtiment de R+4 en cœur d'îlot. Le bâtiment sur rue participe à la diversification du traitement architectural des opérations du site Brossolette, tout en assurant une continuité avec les logements en accession, l'immeuble de bureaux et les résidences existantes de la rue Pierre-Valette.

Livrée en avril 2022, et inaugurée le 11 mai 2022, cette résidence marque l'achèvement de la 2^e tranche de la Zac Brossolette.



Les partenaires de la SAIEM

- Promoteur : Nexity
- Maîtrise d'œuvre : F BRISSAUD - Cabinet MAO

L'opération a été financée par :

- des emprunts
 - Caisse des Dépôts et Consignations : 10 806 190 €
 - Collecteur 1% : 1 846 000 €

- des subventions
 - État : 186 531 €
 - Ville : 250 052 €
 - Autres subventions : 255 084 €
- des fonds propres : 94 631 €

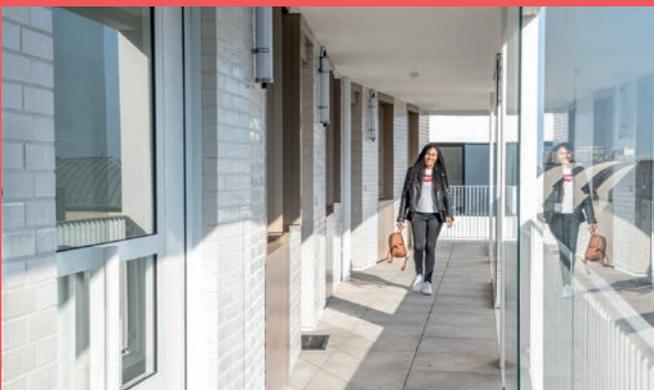
Coût de l'opération : 13 438 489 € TTC

Certification obtenue : NF Habitat HQE Label Effnergie +



Inauguration de la résidence Assia Djébar le 11 mai 2022 : après un discours de Dominique CARDOT, président de Malakoff Habitat annonçant le nom officiel de la résidence du 13-15 rue Valette, la maire de Malakoff a coupé le ruban tricolore aux côtés des élus de la municipalité et des promoteurs.

De gauche à droite : Bénédicte IBOS, maire adjointe Prévention et Tranquillité publique, Arnaud BEKAERT, directeur général promotion Ile-de-France Bouygues Immobilier, Jacqueline BELHOMME, maire de Malakoff, Dominique CARDOT, président de Malakoff Habitat, Frédéric ISSALY, directeur général de Malakoff Habitat, Laurent MOUREY, directeur général LinkCity Île-de-France, Sonia FIGUERES, maire adjointe à l'Habitat.





> LA RÉSIDENCE FLORENCE NIGHTINGALE AU 69 RUE ÉTIENNE-DOLET

Le chantier de construction de la résidence de 70 logements sociaux située au 69 rue Étienne-Dolet s'est poursuivi durant toute l'année 2022 ; la livraison a eu lieu en janvier 2023.

La résidence est constituée de 2 bâtiments :

- un bâtiment de R+6 sur rue assurant l'articulation entre les bâtiments existants, qui constituent le fond de rue,
- un bâtiment de R+4 en cœur d'îlot, qui s'insère de manière cohérente avec les bâtiments du 210 Brossolette.

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 partenaires des deux résidences.

L'opération a été financée par :

- des emprunts
 - Caisse des Dépôts et Consignations : 11 439 368 €
 - Collecteur 1% : 1 420 000 €
- des subventions
 - État : 218 224 €
 - Ville : 292 000 €
 - Des fonds propres de la SAIEM : 381 776 €

Coût prévisionnel : 13 531 268 € TTC

**Certification obtenue :
NF Habitat HQE, label
Effinergie +**



> 50 GUY MÔQUET

Malakoff Habitat mène un projet d'ampleur de démolition de 71 logements et de reconstruction de 96 logements au 50 rue Guy-Môquet.

La future résidence comprendra :

- 2 bâtiments collectifs composés de 86 logements sociaux (32 T2 - 29 T3 - 22 T4 - 3 T5) répartis en 28 PLA1, 22 PLUS et 36 PLS,

- 10 logements (1 F2 et 9 F3) en accession à prix maîtrisé, répartis dans 5 maisons de ville.

Les espaces extérieurs seront végétalisés et feront l'objet d'un traitement paysager qualitatif.

Les relogements des locataires se sont poursuivis durant toute l'année 2022 : il reste à ce jour 3 ménages à reloger.



Coût prévisionnel de l'opération :

16 677 266 € TTC

Démarrage des travaux :

2nd semestre 2023

Date prévisionnelle de fin de travaux :

4^e Trimestre 2025

Certification visée :

NF Habitat HQE et le label Effinergie + (RT 2012 -20%)





> LA REQUALIFICATION DES POÈTES

La Ville de Malakoff a engagé la requalification urbaine du secteur Barbusse. Ce projet intègre dans son périmètre deux résidences importantes de Malakoff Habitat : la cité des Poètes (476 logements) et les Nouveaux (256 logements).

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

- la construction d'environ **200** logements sociaux (locatifs et en accession à la propriété),
- la réhabilitation des **429** logements sociaux existants appartenant à Malakoff Habitat (47 logements seront démolis au 3 Albert-Samain),
- la construction d'un équipement public dédié à la petite enfance de **60** berceaux et un relais d'assistantes maternelles,
- l'aménagement d'un jardin public de **2 500 m²** : pour cela, l'espace actuellement occupé par le stationnement sera libéré,
- la requalification des espaces extérieurs à travers la résidentialisation des immeubles existants, la restructuration du stationnement et la végétalisation des espaces piétonniers,
- la création d'une voirie publique qui relie le boulevard Louise-Michel et la rue Louis-Girard.



CONSTRUCTION DE 64 LOGEMENTS AU CŒUR DE LA CITÉ DES POÈTES

Dans le cadre de la requalification du cœur d'îlot de la cité des Poètes, **64** nouveaux logements en accession seront construits (36 dans l'îlot A2 et 28 dans l'îlot A4), avec un niveau de parking en sous-sol sous chaque îlot. Les bâtiments - de R+2 à R+4 - sont en ossature et bardage bois de mélèze, avec un soubassement en béton et en pierre.

Le projet prévoit l'aménagement d'espaces extérieurs végétalisés, comportant à la fois des jardins collectifs et privés pour les logements du rez-de-chaussée. Il vise un niveau de certification supérieur à la RE 2020 en ce qui concerne l'utilisation de carbone et des énergies.

Ce programme sera réalisé par le promoteur REI qui a été retenu à la suite d'un appel à projet lancé par la SAIEM.



LA RÉHABILITATION DES POÈTES (476 LOGEMENTS)

Malakoff Habitat lance la réhabilitation des quatre bâtiments (476 logements) qui composent la cité des Poètes.

La réhabilitation des immeubles Baudelaire, Fabié, Valéry et Samain vise à :

- améliorer le confort dans les logements et la performance énergétique des bâtiments,
- adapter la résidence à son nouveau contexte (accessibilité, cohérence avec les futures constructions, enjeux urbains...),
- améliorer le cadre de vie des locataires.

La SAIEM a mandaté le cabinet Soliha pour la réalisation d'une enquête individuelle avant travaux afin de recueillir les souhaits et attentes des locataires sur ce projet. Près de 70% des locataires ont été rencontrés entre les mois de

juillet et octobre 2022. Plusieurs réunions publiques ont également été organisées afin d'informer les locataires sur le projet global de requalification du secteur et la réhabilitation de la résidence.

De par son emplacement, la résidence Samain fera l'objet d'un traitement spécifique : le projet prévoit une percée au niveau du 3 rue Albert-Samain afin de créer une ouverture qui permettra le désenclavement de la cité des Poètes, créant une continuité urbaine depuis l'espace public. Il est également prévu de retourner les halls d'entrée de la résidence de manière qu'ils soient adressés vers le futur parvis.

Les ménages de la cage d'escalier n°3 seront donc relogés ; les logements des cages d'escalier 1, 2, 4 et 5 Samain seront réhabilités.



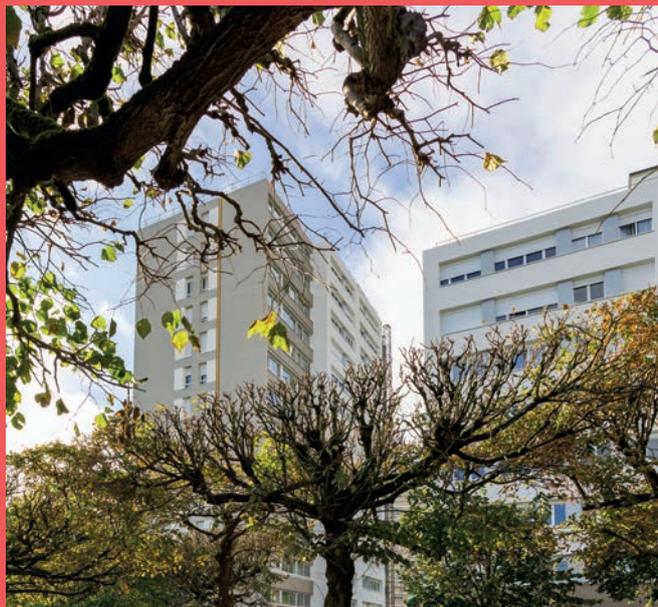


LES RÉHABILITATIONS

> LA RÉSIDENCE AIMÉ-ALLAIN AU 17-19 RUE MEMOZ

Les travaux de réhabilitation de la résidence Mermoz, composée de **119** logements, sont quasiment achevés.

La réhabilitation a permis d'améliorer la performance thermique de la résidence, le cadre de vie et le confort dans les logements, pour la grande satisfaction de nos locataires.



Les partenaires de Malakoff Habitat sont :

- Maîtrise d'œuvre : A003 Architecture
- Entreprise : GTM

L'opération a été financée par :

- des emprunts
 - Caisse des Dépôts et Consignations : 4 414 625 €
- des subventions
 - Ville : 250 000 €
 - Autres subventions : 48 428 €
 - Fonds propres : 373 252 €

Prix de revient : 5 086 305 €

Certification visée : NF HABITAT HQE, BBC Effinergie



> 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 seront renouvelés : menuiseries, étanchéité de la toiture-terrasse, chaudières, ventilation, portes palières.



Le programme prévoit également l'amélioration du cadre de vie et du 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 Renovation, grâce à une diminution conséquente de la consommation énergétique du bâtiment, qui passera de l'étiquette E à l'étiquette B.

Le chantier a commencé en janvier 2022. Les travaux d'intérieur ont été réalisés durant l'année : changement des portes palières, réfection électrique de la totalité des logements. Un point d'apport volontaire a par ailleurs été aménagé.

L'achèvement des travaux est prévu durant le 2nd semestre 2023.

Coût de l'opération : 3 298 199 € TTC

L'opération a été financée par :

- des emprunts
 - Caisse des Dépôts et Consignations : 2 540 917 €
- des subventions
 - État - Plan de relance : 569 715 €
 - Fonds propres : 187 567 €



> 29

AMÉLIORER ET ENTRETENIR LE CADRE DE VIE DES RÉSIDENCES





LES TRAVAUX DE MAINTENANCE ET D'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Entretenir, améliorer et répondre aux attentes des locataires et aux nouvelles normes énergétiques en respectant un budget maîtrisé dans une conjoncture économique de plus en plus contraignante, sont les enjeux auxquels doit répondre le service Patrimoine de Malakoff Habitat au quotidien. En 2022, le service Patrimoine a été réorganisé pour poursuivre la mise en œuvre du Plan stratégique de patrimoine (PSP) de mars 2019 et offrir un cadre de vie de qualité aux locataires de Malakoff Habitat.



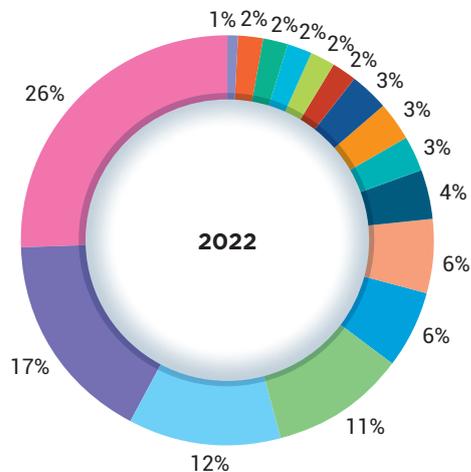
> LE BUDGET

Le budget total alloué au service Patrimoine pour 2022 s'élève à près de **2,2 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** : **2 M€**, soit 99,6% du montant de budget alloué **et 99%** des actions prévues.
- **gros entretien** : **181 K €**, soit 96% du budget alloué **et 100%** des actions prévues.

RÉPARTITION DES DÉPENSES ENGAGÉES EN 2022



- Remplacement caissons VMC
- Travaux de peinture suite diagnostic plomb
- Travaux sur portes et barrières parkings
- Travaux de maçonnerie et étanchéité terrasse
- Vidéosurveillance et tableaux d'affichage
- Travaux menuiserie
- Aire de jeux
- Travaux plomberie
- Travaux amélioration éclairage
- Travaux d'électricité courant fort-courant faible
- Travaux amélioration accessibilité
- Gros entretien (peinture, nettoyage, façade)
- Travaux Société civile immobilière (SCI)
- Locaux encombrants et abris vélos
- Travaux sur chauffage
- Travaux ascenseurs

> LES MARCHÉS

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

Pour 2022, ce sont 15 consultations qui ont été lancées :

TYPES DE MARCHÉ	OBJET	PRESTATAIRE	NBR
Services	<ul style="list-style-type: none"> • Chaudières individuelles gaz • Chauffage et eau chaude collective • Chauffage électrique de base • Astreinte téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • CONFOGAZ • CIEC • CIEC • DELTA COM 	4
Accord cadre à bons de commande	Marché de Sécurité Incendie	DETECFEU	1
Accord cadre de travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux acrobatiques • Travaux électricité courant faible • Travaux de plomberie • Travaux électricité courant fort • Travaux de maçonnerie, plâtrerie et carrelage 	<ul style="list-style-type: none"> • ALTITUDE 44 • TBES • SOREHCO • SLOVEG • PARISI 	5
AMO	Sécurité Incendie	REUSSIR	1
Accord cadre à bons de commande de travaux	Marché maintenance toitures et terrasses	ADEBAT	1
Marché de travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement SSI Ehpad • Chaufferie du 74 rue Jules-Guesde • Création de locaux encombrants et poubelles 	<ul style="list-style-type: none"> • AVB • ENERCHAUFF • PARISI-VIVACITE 	3
TOTAL			15

Audit sécurité incendie

Au cours du premier semestre, un audit sécurité incendie de l'ensemble de notre patrimoine a été réalisé par le cabinet RéuSSlr. Cet audit avait pour double objectif de faire l'inven-

taire du matériel en place site par site en vue de renouvellement du marché "sécurité incendie" ainsi que de vérifier que nos résidences étaient en conformité au regard de la réglementation en vigueur en termes de moyens de secours aux personnes et

aux biens. Si l'ensemble de ces installations est bien conforme à la réglementation en vigueur, des axes d'améliorations ont été repérés et des travaux ont été budgétés pour 2023.

> PARMIS LES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN PROGRAMMÉS RÉALISÉS EN 2022

Nettoyage façade/réparation épaufrures site Jules-Ferry

Les cordistes ont procédé au nettoyage, à la purge et au traitement des éclats de béton de l'ensemble des façades. Par la suite, ils ont procédé à un nettoyage à haute pression des enduits pour une dépense globale de **24 500 € TTC**.

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 2022, les résidences concernées sont le 29 bd de Stalingrad, 1/5 rue d'Hébécourt et 55 rue Chauvelot, les halls de la résidence Jean-Mermoz pour une dépense globale de **97 000 €**.



L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES LOGEMENTS

En 2022, la SAIEM a poursuivi son programme d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR) et d'adaptation du logement au vieillissement, mis en place depuis plusieurs années.

> L'ACCESSIBILITÉ : RAMPE D'ACCÈS PMR

Au 22 passage du Nord, la SAIEM a remplacé le portail d'entrée du club d'échecs par une porte métallique et

créé une rampe PMR pour un budget global de 10 500 €.

> AMÉNAGEMENT DE SALLES D'EAU

Le nombre de demandes d'aménagement de logements pour personnes en situation de handicap est en

augmentation constante à la suite de la mise en place des aides de l'État.

Année	Nombre de demandes sur l'année	Nombre de salles de bain réalisées/ engagées financièrement	Montant travaux réalisés
2020	43	17	80 000 €
2021	41	21	94 000 €
2022	41	22	125 000 €
2023	49 nouvelles demandes au 6 mars 2023		

En 2022, 22 locataires ont bénéficié de l'adaptation de leur logement. Le rythme de réalisation des travaux a été pénalisé par les délais d'approvisionnement des cabines et une

pénurie de certains matériaux. Il en résulte que 5 installations de salles de bain qui étaient programmées en 2022 n'ont pas pu être réalisées et ont été reportées sur 2023.

Toutes les demandes de travaux déposées en 2022 seront réalisées en 2023. Le retard a été rattrapé au 1^{er} semestre 2023.



SÉCURISER, MODERNISER ET IMPLANTER DE NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS

La maintenance et la sécurisation des résidences sont des volets essentiels dans l'amélioration du cadre de vie des locataires de Malakoff Habitat.



> ASSURER LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

En 2022, les équipes du service Patrimoine ont poursuivi leurs actions en réalisant :

- le remplacement de **barrières/portes** accès parking pour une dépense globale de **40 000 €** des résidences : Salagnac (entrée) Hébécourt/Chauvelot, Variot, Voltaire (portail d'accès cour anglaise), et la porte du parking Védrine,
- l'**installation de vidéo surveillance** au siège de la SAIEM, au 29 bd de Stalingrad, et sur le parking de la résidence Jean-Mermoz pour une dépense globale de **25 000 €**,
- la **réfection du système de sécurité incendie** de la résidence seniors des Poètes pour un budget global de **200 000 €**. Un travail important de programmation et de sécurisation des interventions a été nécessaire pour cette opération réalisée en milieu occupé,
- l'**audit des équipements de sécurité incendie et des moyens de secours**

pour un budget de **40 000 €**,

- les **travaux de sécurité incendie** sur l'ensemble du patrimoine pour une dépense globale de **49 000 €**,
- les travaux de peinture dans les logements à la suite des **diagnostics**

plombs pour un montant de **37 000 €**,

- la **pose de clapets anti-pollution** dans les logements de la résidence Jean-Mermoz pour une dépense globale de **23 500 €**.





> LES AMÉNAGEMENTS DU CADRE DE VIE DE NOS RÉSIDENCES

LES PANNEAUX D’AFFICHAGE

Une campagne d’installation de panneaux d’affichage numériques dans les halls permettant d’informer les résidents a été lancée en 2020. Dans cette dynamique, Malakoff Habitat a équipé, en 2022, la résidence Jean-Mermoz, et le 6 rue

H.-Martin. Le 75/85 rue Hoche, le 61 rue Étienne-Dolet ainsi que le 10/18 rue J.-Ferry sont en cours de réalisation pour une dépense globale de **25 500 €**.

VÉLOS, ENCOMBRANTS ET ORDURES MÉNAGÈRES

Afin d’améliorer le cadre de vie des

locataires, en 2022 ont été entrepris des travaux de modification et de création de locaux encombrants et ordures ménagères au 29 et 32 bd de Stalingrad, au 15/17 Tissot ainsi qu’un local encombrant à Salagnac et un abri vélos d’une capacité d’une trentaine de vélos au 34/36 Gambetta pour un budget global de **275 500 €**.



LES PORTES DE HALLS

Le remplacement des portes de halls et la modification du contrôle d’accès de la résidence 1 place du 14 Juillet ont été réalisés pour une dépense globale de **46 300 €**.

AIRE DE JEUX

Les locataires ont désormais la possibilité d’emmener leurs enfants jouer dans la résidence grâce à la création d’une aire de jeux pour une dépense globale de **59 000 €**.





> LE REMPLACEMENT ET L'AMÉLIORATION DES ÉQUIPEMENTS

LE PARC ASCENSEURS

Le parc ascenseurs de Malakoff Habitat est constitué de 150 appareils. Depuis mars 2021, Malakoff Habitat a confié la maintenance de son parc ascenseurs à

l'entreprise Schindler avec pour objectif, au-delà de la sécurité des usagers et des intervenants, l'amélioration continue du service rendu aux utilisateurs. Pour cela, le taux de disponibilité est un des indicateurs permettant d'évaluer la performance de nos équipements.

Ce taux de disponibilité prend en compte :
 • les arrêts dans le cadre d'une intervention de dépannage,

- les arrêts durant une visite de maintenance (toutes les six semaines),
- les arrêts lors des travaux de réparation ou de modernisation.

Ce taux est analysé équipement par équipement :

- pannes récurrentes : travaux,
- panne exceptionnelle mais longue : analyse des raisons du délai de remise en service.

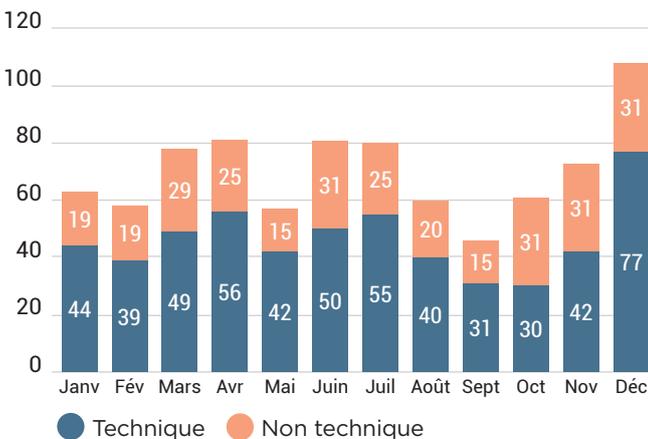
147 ÉQUIPEMENTS / 94 SITES - Performance



Répartition équipement / Taux de disponibilité



NOMBRE D'INTERVENTIONS EN 2022



En 2022, les travaux ont porté principalement sur :

- **travaux de remplacement complet des ascenseurs** 34/36 rue Gambetta pour un montant de **420 000 €**.

ORIGINE DES PANNES



En 2022, les deux ascenseurs du 34 Gambetta ont été remplacés. En janvier 2023, c'est l'ascenseur de gauche du 36 Gambetta qui est en travaux, et sera suivi de celui de droite.

- **travaux de mise aux normes de la sécurité réglementaire** des ascenseurs sur l'ensemble de notre parc pour une dépense globale de **145 000 €**.



MAÎTRISER LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE DES LOCATAIRES

En améliorant la performance énergétique de nos bâtiments nous maîtrisons mieux notre consommation d'énergie. Ainsi, en parallèle des opérations de rénovations thermiques de l'enveloppe de ses bâtiments (étanchéité toiture, isolation extérieure des façades, remplacement des menuiseries extérieures, isolation des combles et des planchers bas...), la SAIEM a engagé en 2022 des travaux d'envergure de ses chaufferies.



Pour 2022, on peut ainsi souligner la mise en œuvre des projets suivants :

- le **remplacement de la chaudière du 74 rue Jules-Guesde**. Les travaux ont commencé au 2nd semestre 2022 et sont sur le point d'être finalisés pour une dépense globale de **282 000 €**,
- le **désembouage du réseau de chauffage** de la résidence 210 av, P.-Brossolette pour une dépense globale de **36 500 €**,
- **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.

En 2022, ce sont près de **350 000 €** qui nous ont été reversés.

- **Certificat 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. Tous les ans, le service Patrimoine émet des demandes CEE dans le cadre de travaux ouvrant l'obtention des primes. En 2022, le montant de ces primes obtenues s'élevait à près de **780 000 €**.

MONTANT DÉGRÈVEMENT PERÇU EN €



ÉVOLUTION PRIMES CEE PERÇUES 4 DERNIÈRES ANNÉES



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 moins énergivores. Ces détecteurs participent également à sécuriser l'accès des résidences aux personnes à mobilité réduite. En 2022, ces travaux ont concerné :

- le 29 boulevard de Stalingrad et la résidence Maurice-Thorez avec la réfection de l'éclairage des parties communes pour un budget global de **79 000 €**,
- la réfection de l'éclairage du parking souterrain de la résidence Jean-Mermoz pour un budget de **18 500 €**.

Travaux de remplacement des caissons de ventilation : la VMC participe à la réduction de la consommation de chauffage et l'amélioration de l'air dans les logements.

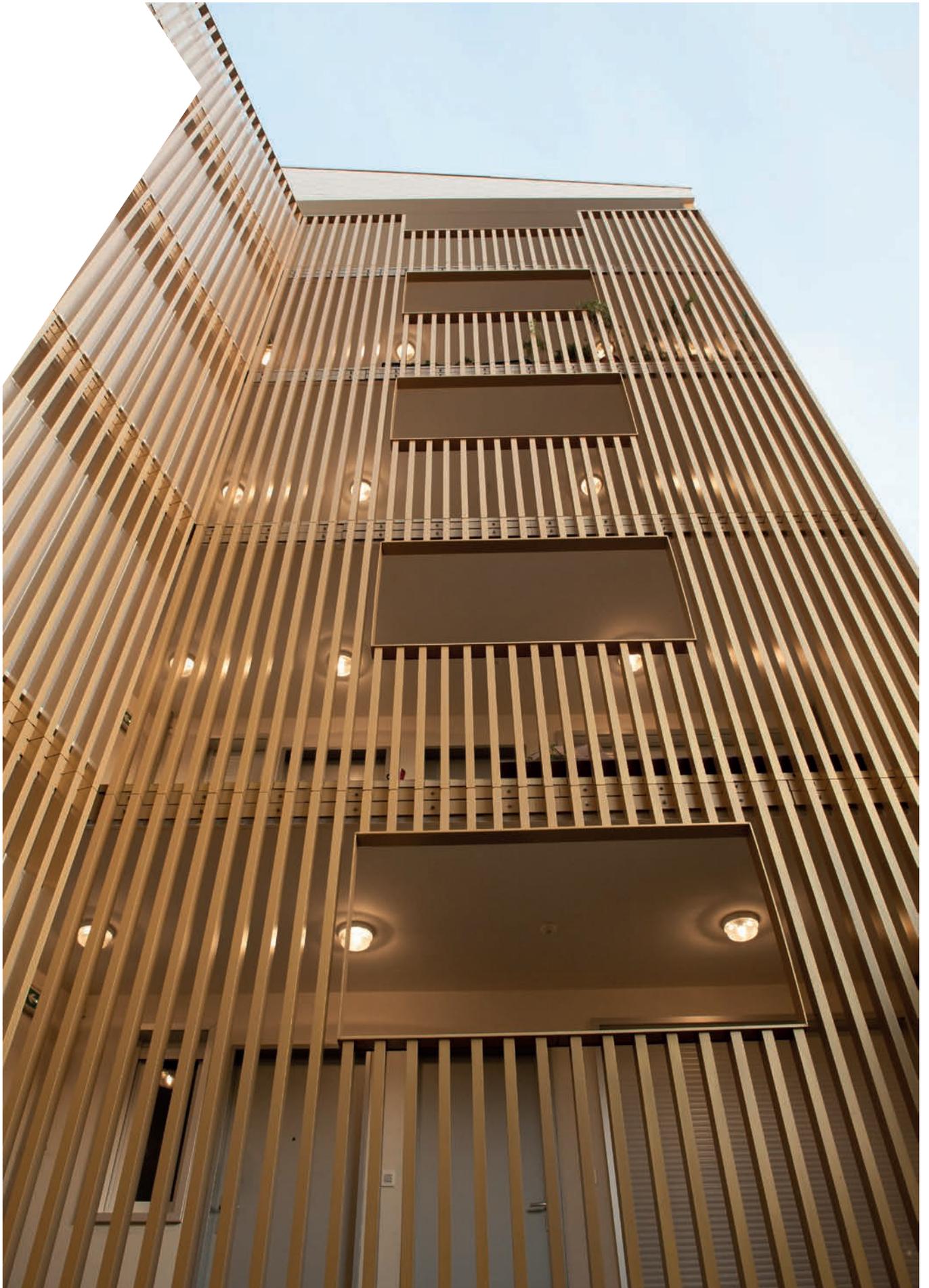
Ainsi, en 2022 les résidences 4/10, av. Joliot-Curie, 210 av. P.-Brossolette, 61 rue Étienne-Dolet, Valette, G.-Brassens, La plaine, et 14 rue Hoche ont fait l'objet des travaux pour un budget global **29 500 €**.



Diagnostics de performance énergétique : une première commande d'un montant de **20 000 €** a été passée en 2022 afin de réaliser les nouveaux Diagnostics de performance énergétique (DPE) de 50% de nos résidences. L'ensemble des DPE seront actualisés pour mi-2023 permettant d'établir une

nouvelle cartographie de la classe énergétique de chacun de nos bâtiments après les travaux de rénovation énergétique réalisés ces dernières années. Cette cartographie servira de base pour identifier de nouveaux axes d'amélioration de nos résidences en matière de confort thermique.







DES SALARIÉS ENGAGÉS ET AU CŒUR DES PROJETS

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : VÉRITABLE ENJEU DE MALAKOFF HABITAT

Malakoff Habitat poursuit son engagement à mener une politique active en matière de bien-être au travail.



CHIFFRES CLÉS 2022

> **87**
salariés

> **17**
nouveaux
collaborateurs
en 2022, dont
5 salariés en
alternance



> **49%**
hommes

> **51%**
femmes

> **10 ans**
d'ancienneté
moyenne

> UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ADAPTÉ AUX BESOINS, CRÉATEUR DE LIENS ET DE SENS

LA FORMATION PROFESSIONNELLE AU SERVICE DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

Se former tout au long de son parcours professionnel permet de développer ses compétences, de se maintenir dans l'emploi ou encore d'engager une reconversion professionnelle.

Cela a notamment été le cas pour deux salariés qui ont suivi un parcours certifiant qui les a amenés vers d'autres fonctions.



D'autres actions sont envisagées en 2023 et s'articulent autour de plusieurs thématiques :

- la maîtrise et/ou le perfectionnement aux outils informatiques ;
- le renouvellement des habilitations électriques et des formations en matière de sécurité ;
- la relation locataire ;



- la sensibilisation au défi du changement climatique.

Il appartient à la SAIEM, compte-tenu des évolutions qu'a connues l'entreprise (changement de culture avec une approche plus économique de la gestion de l'activité, organisation des services...) et du contexte économique auquel elle doit faire face, d'avoir des collaborateurs compétents, à jour des évolutions réglementaires et organisationnelles, et de favoriser le "travailler ensemble".

UN SÉMINAIRE ET UN PARCOURS DE FORMATION À DESTINATION DU COLLECTIF DE DIRECTION

La formation managériale des cadres de direction ayant pour thèmes "le découplage des activités, le déploiement d'une organisation agile et d'un management bienveillant" a donné lieu à des actions de formation tout au long de l'année. Ces rendez-vous d'échanges ont permis une réflexion commune sur les pratiques et postures managériales.



UNE SENSIBILISATION COLLECTIVE AU RGPD

Notre délégué à la protection des données (DPO) est intervenue pour animer des ateliers de formation - sensibilisation au Règlement général sur la protection des données (RGPD) à destination de tous les salariés. En plus de la richesse des échanges avec un expert sur cette thématique, ces sessions collectives interservices permettent à chacun de se retrouver en dehors "des schémas quotidiens de travail".

UNE PLACE IMPORTANTE AUX JEUNES

Malakoff Habitat poursuit son engagement auprès des jeunes en les accompagnant dans leurs parcours et orientations professionnelles à travers des contrats d'alternance et des périodes de stage professionnel. Les tuteurs internes sont ainsi mobilisés pour faire découvrir leur métier et compléter leur formation théorique en contribuant à leur expérience sur le terrain.

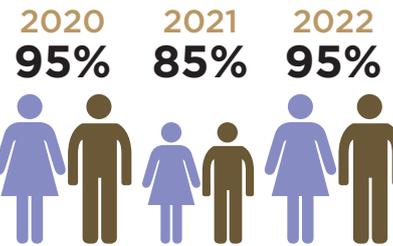




> ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES

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

en entreprise. La loi indique que l'index calculé chaque année ne doit pas être inférieur à 75%.



> VALORISER L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX SALARIÉS

Pour les nouveaux collaborateurs, l'arrivée dans l'entreprise est un nouveau départ et nécessite un accompagnement spécifique.

Le parcours d'intégration a ainsi été amélioré pour faciliter l'arrivée des nouveaux salariés avec pour objectifs de créer rapidement des liens avec les collaborateurs de l'équipe, de se

familiariser au nouvel environnement de travail et donc d'entreprendre son nouveau poste sereinement et avec engagement.

Parmi les nouvelles actions :

- un lien permanent entre la finalisation du recrutement et la prise de poste effective,

- une communication systématique sur l'intranet,
- un diaporama présentant l'entreprise, ses valeurs, les accords d'entreprise...,
- un rapport d'étonnement pour mesurer la satisfaction des nouveaux salariés et améliorer les process.

LA VALORISATION DES MOBILITÉS DOUCES : LE FORFAIT MOBILITÉ DURABLE

Malakoff Habitat encourage ses salariés à l'utilisation des nouveaux modes de transport alternatifs et notamment à l'usage du vélo. Le forfait mobilité durable a ainsi été mis en place, avec l'appui des représentants du personnel. Chaque salarié concerné a donc reçu un guide des bonnes pratiques à vélo et a été sensibilisé aux équipements de protection et aux règles élémentaires de sécurité routière !



> DES MOMENTS DE CONVIVIALITÉ ET DE PARTAGE

Organiser des moments de convivialité et de partage entre collaborateurs de l'entreprise permet de créer du lien et du partage. C'est pourquoi, en 2022, Malakoff Habitat a proposé à ses salariés de participer à un événement axé autour de la femme, du sport, de la santé et du bien-être dans un cadre prestigieux : *La Parisienne*, course à pied exclusivement féminine au cœur de Paris. Neuf salariées se sont mobilisées autour d'un objectif commun, renforcer l'esprit d'équipe et la cohésion.

En 2022, l'habituelle assemblée générale du personnel s'est également déroulée dans un cadre unique, une péniche

parisienne, offrant ainsi aux salariés un véritable moment de partage et d'échange, mais permettant également

de décroïsonner en sortant de l'enceinte de l'entreprise et de Malakoff.



LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

Le renouvellement des instances représentatives du personnel a eu lieu en décembre 2022. Huit nouveaux membres du Comité social économique ont donc été élus et s'engagent pour un mandat de quatre ans auprès des salariés.

Leur rôle est essentiel en termes de gestion des œuvres sociales et culturelles, d'information et de consultation, de santé et sécurité, et plus généralement pour contribuer au dialogue social au sein de l'entreprise.

Pour les accompagner dans leur fonction, une formation "santé, sécurité et conditions de travail" a été mise en place par l'entreprise dès le début de leur mandat.





LA DÉPLOIEMENT DU PROJET ORIENTATION PROXIMITÉ

L'apparition d'un certain nombre de paramètres externes (un contexte économique contraint, la loi Elan...) et internes (nouvelle gouvernance, enquête de satisfaction...) a démontré la nécessité de faire évoluer notre organisation. C'est dans ce cadre que le projet "Orientation Proximité" avait été lancé en juin 2021 et s'est poursuivi sur l'année 2022. Il s'articule autour de plusieurs volets et est déployé progressivement sur le mode participatif. En effet, ce projet nécessite la contribution et l'engagement de TOUS.

> RÉORGANISATION DU CŒUR DE MÉTIER

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

L'une de nos premières actions a consisté en **une réorganisation de la direction de la Vie locative**. Une direction qui a été scindée en deux services distincts : le service Gestion locative et le service Proximité et qualité. Deux services spécialisés et recentrés sur leur cœur de métier.

En 2022, ont été abordés les aspects du projet en lien avec la proximité.

Les principaux enjeux des volets déployés sont :

- d'améliorer la qualité de service,
- d'intégrer la notion de "cadre de vie" dans les pratiques de chacun,
- de fluidifier et simplifier les circuits de gestion et de gagner en efficacité.

> UN PROJET EN MODE PARTICIPATIF

Accompagné d'une consultante spécialisée, ce projet mené sur le mode participatif, a donné lieu à un

séminaire et plusieurs ateliers de travail.





Les principales actions déclinées sont :

- confier l'ensemble des prestations de nettoyage, via un marché, à une entreprise,
- confier aux gardiens la responsabilité du contrôle du ménage : ils sont responsables de la propreté et du cadre de vie de leur site,
- redéfinir le métier de gardiens d'immeuble à Malakoff Habitat (profil de poste). Il devient le garant du cadre de vie et de la propreté,
- créer un poste dédié, en soutien aux responsables de secteur et interlocuteur privilégié des gardiens, dédié au Cadre de vie et à la Propreté,
- adapter les horaires actuels,
- poursuite du déploiement de PIH pour la gestion de la réclamation en point d'accueil.

Des évolutions sont également déclinées **au sein du service Patrimoine** afin de travailler ensemble dans la transversalité et pour la satisfaction de nos locataires.

Vont ainsi être déclinées les actions suivantes :

- repositionnement et revalorisation de l'expertise du patrimoine : expertise interne (envers les autres services et externe (envers les prestataires et locataires),
- redéfinition des missions selon l'évo-

lution des besoins et non renouvellement de la régie,

- répartition des rôles entre les différents services : Gestion locative/ Proximité et qualité/Patrimoine,
- déploiement progressif avec un accompagnement adapté.



UNE COMMUNICATION DÉDIÉE

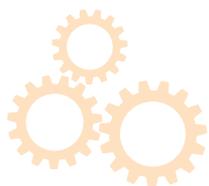
Pour tenir informé l'ensemble des collaborateurs de Malakoff Habitat de la construction du projet "Orientation Proximité", une publication de 4 pages intitulée "La Gazette du Projet" a été réalisée à chaque étape de la concertation. Un logo dédié a également été créé pour l'occasion afin de permettre à tous les salariés d'identifier facilement la démarche au sein de l'entreprise.





47

DES OUTILS ET DES PROCÉDURES D'ACHATS ADAPTÉS





CONTINUER À MODERNISER LES OUTILS INFORMATIQUES

Améliorer les outils au quotidien pour un meilleur fonctionnement des services reste une priorité constante de Malakoff Habitat. Améliorer la qualité de service nécessite en effet de disposer d'outils informatiques plus performants. Ainsi, dans la continuité de l'année précédente, 2022 a été riche en innovations menées par le service Informatique.



> UN PROGICIEL MÉTIER PLUS PERFORMANT

L'année 2021 a été une année importante de modernisation de la SAIEM avec le changement de version de **notre progiciel métier**.

En 2022, les équipes ont dû s'adapter et travailler au déploiement des

nouveaux modules nous permettant à la fois de répondre aux obligations et évolutions réglementaires auxquelles nous sommes soumis, mais également d'être plus réactifs envers nos locataires et autres partenaires.

Dans ce cadre, le service Gestion locative a été - et est toujours très mobilisé avec la mise en place en 2022 de la CALEOL informatisée et la préparation du passage à la gestion en flux pour 2023.

> SÉCURISER TOUJOURS PLUS

En 2022, le **chantier informatique** s'est poursuivi.

De nombreux projets ont été conduits en termes d'infrastructure comme de sécurisation de notre système.

Pour exemple :

- nous avons procédé à la modernisation de la téléphonie avec un nouveau standard ainsi que le changement de l'ensemble des postes téléphoniques,
- des nouveaux outils de suivi de nos installations ont été déployés,
- en outre, des actions ont été menées pour préparer l'audit sécurité infor-

matique qui a eu lieu sur les premiers jours de janvier 2023,

- nous avons également procédé à l'achat de serveurs et de disques pour répondre aux prérequis techniques nécessaires au déploiement de la dématérialisation de nos documents qui est intervenue pour la facturation en janvier 2023.

Ainsi, nous allons poursuivre notre modernisation en 2023 en travaillant sur :

- le déploiement de la dématérialisation des factures,

- la mise en place d'un portail dédié aux locataires avec paiement en ligne,

- la mise en place des actions faisant suite de l'audit sécurité.



LES MARCHÉS PUBLICS

Les marchés publics sont une activité indissociable de la qualité de service. En effet, le service des Marchés centralise les procédures relatives à la mise en concurrence des entreprises et assure la passation des marchés de toute nature en étroite collaboration avec les autres services de Malakoff Habitat.



> L'ACTIVITÉ TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2022

Parmi les marchés notifiés en 2022, les plus importants concernent notamment :

- les travaux de réhabilitation de la tour sise 74 Jules-Guesde (lot n°2),
- les prestations de recouvrement des locataires partis,

- les prestations d'entretien des réseaux et des installations de relevage,
- les prestations de ménage et ordures ménagères,
- les prestations de sécurité incendie,
- les prestations de chauffage pour tous les groupes du patrimoine.

À ces procédures, il faut ajouter :

- la signature de 22 avenants aux marchés,
- le traitement de 38 dossiers de demandes d'agrément de sous-traitants ou de demandes modificatives d'agrément.



> LE BILAN

Le montant total cumulé des marchés notifiés dans l'année considérée s'élève à : **14 444 373 € HT**.

36 marchés ont été notifiés en 2022, dont 12 accords-cadres et 24 marchés forfaitaires :

- 11 marchés de travaux,
- 22 marchés de service,
- 2 marchés de prestations intellectuelles,
- 1 marché de fournitures.

13 procédures de consultation ont été lancées en 2022 (y compris les procédures infructueuses).

- 5 appels d'offres,
- 8 procédures adaptées.

Cette année a été caractérisée par la préparation et/ou le lancement de consultations très importantes pour Malakoff Habitat et ses locataires, notamment :

- l'entretien des réseaux et des installations de relevage,
- la vérification et la maintenance des systèmes de sécurité incendie,
- l'exploitation des installations thermiques de tous les groupes du patrimoine,
- le nettoyage des parties communes et la gestion des conteneurs,
- la location, entretien et télérelève des compteurs d'eau et des compteurs d'énergie thermique du patrimoine,
- l'entretien des espaces verts.

D'importants marchés ont été précédés, pour certains, d'un audit externe et pour d'autres, d'un examen de notre parc réalisé en interne afin de répondre au mieux aux besoins de nos locataires.

Des marchés ajustés, également, après la parution de la dernière réforme des nouveaux CCAG (Cahier de clauses administratives générales) en 2021, dans lesquels Malakoff Habitat prévoit des dispositions de suivi des prestations et intègre le principe de résultat.

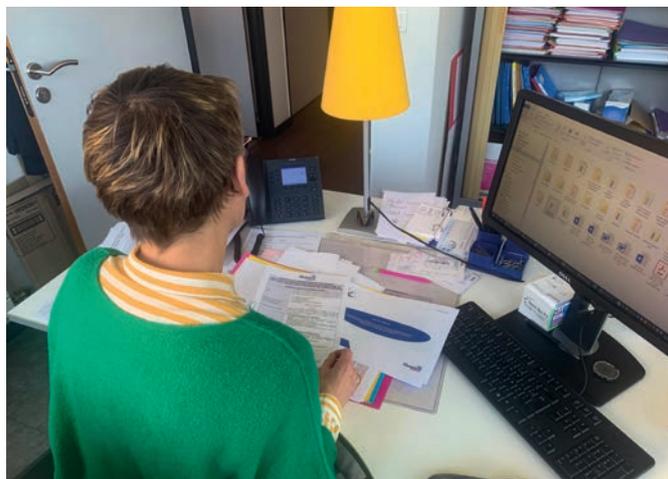
> LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

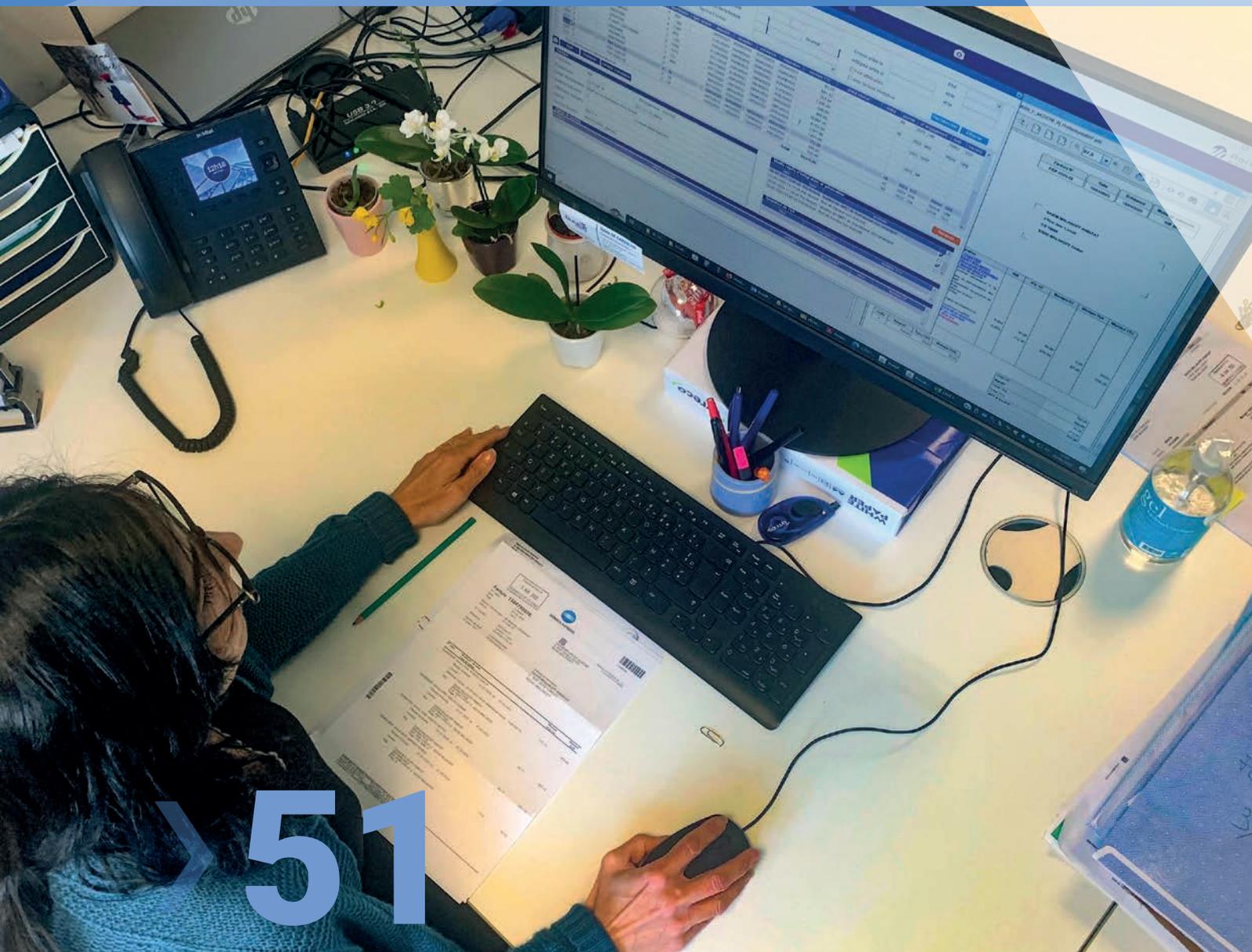
La Commission d'appel d'offres garantit par son fonctionnement le respect des règles de la commande publique et de mise en concurrence

dans le cadre des procédures de consultation dites formalisées (au-dessus des seuils définis par l'Union européenne).

Au cours de l'année 2022, la Commission d'appels d'offres s'est réunie trois fois, pour les affaires suivantes :

OBJET	DATE COMMISSION
<ul style="list-style-type: none"> • Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien des réseaux d'évacuation des eaux usées, des eaux vannes, des eaux pluviales par curage et détartrage, l'entretien des installations de relevage ainsi que des interventions d'urgence sur les immeubles du patrimoine et comprenant deux lots. 	10/05/2022
<ul style="list-style-type: none"> • Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien et de nettoyage des parties communes intérieures et extérieures et la présentation à la collecte des ordures ménagères et des déchets recyclables, à réaliser sur le patrimoine et les bureaux et comprenant deux lots. • Examen des candidatures et des offres pour l'accord-cadre à bons de commande de vérification périodique et de maintenance curative des moyens de secours du parc immobilier et comprenant deux lots. 	01/09/2022
<ul style="list-style-type: none"> • Examen des candidatures et des offres pour les marchés d'entretien et d'exploitation de chauffage collectif gaz et d'eau chaude et de chauffage électrique de base sur divers sites du patrimoine et comprenant deux lots. • Examen des candidatures et des offres pour le marché d'entretien et d'exploitation de chaudières individuelles murales gaz, de chauffe-bains gaz, de VMC gaz et sanitaire et de ballons électriques sur divers sites du patrimoine. 	04/10/2022





51

LES FINANCES





LES FINANCES EN 2022

> UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE DIFFICILE

Après deux années 2020 et 2021 marquées par la Covid-19 pendant lesquelles il a fallu nous adapter à un nouvel environnement économique où se croisent hausse des coûts de l'énergie et des matières premières ainsi que pénurie de certains matériaux, 2022 a eu à déplorer la guerre en Ukraine qui a amplifié le 1^{er} phénomène et donné lieu

à un accroissement des prix de l'énergie entraînant un doublement des coûts liés au chauffage et à la production d'eau chaude sanitaire, dont les conséquences vont fortement peser sur nos locataires et, par extension, sur notre taux d'impayés.

Un contexte marqué également par une hausse de l'inflation, du taux du

Livret A et donc de nos intérêts d'emprunt avec 2 millions d'euros de perte à prévoir.

Autant d'éléments à remettre en perspective de notre cotisation CGLLS et RLS qui, depuis 2018 et en se projetant à fin 2022, a fait perdre 6,1 M€ à Malakoff Habitat.

> LA DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation, aussi appelée "informatisation" ou "numérisation", fait partie de la transformation numérique des entreprises.

La facture électronique est généralisée et devient obligatoire pour toute entreprise à partir du 1^{er} juillet 2024, selon un calendrier progressif.

Chaque entreprise assujettie à la TVA et exerçant ses activités sur le territoire français devra ainsi se conformer à cette règle et se préparer à utiliser la facture électronique avant l'entrée en vigueur de la loi.

Plus précisément, la dématérialisation des factures est le processus de transformation des factures papier en factures électroniques, conformément aux nouvelles réglementations fiscales et aux exigences légales.

Elle apporte plusieurs points d'amélioration dans l'usage des factures car :

- elle garantit l'identité de l'émetteur du document et renforce à la fois l'exactitude des informations qu'il contient,
- elle renforce ainsi le traitement des factures, car les éléments contenus dans le document électronique ne seront pas modifiables par des personnes mal intentionnées,
- elle permet un gain de temps considérable grâce à l'automatisation du système de gestion des factures, avec un processus chronographe : une fluidité dans le traitement,
- elle permet une amélioration de la trésorerie des fournisseurs, grâce à un raccourcissement du circuit de paiement et une diminution des erreurs,
- elle permet d'améliorer les délais de paiement, d'avoir une traçabilité de

la facture qui serait suspendue ou rejetée, d'apporter des réponses aux fournisseurs et de gérer moins de relances,

- elle permet une optimisation des coûts en réduisant les frais liés à la papeterie et à l'impression. Elle permet aussi de réduire les dépenses d'envoi par courrier,
- etc.

Malakoff Habitat a travaillé entre octobre et décembre 2022 à la mise en place des outils nécessaires à la dématérialisation : installation du serveur, des applications, des connecteurs, de la passerelle... et réalisation des différents paramétrages et tests.

Début janvier 2023, des courriers ont été adressés aux fournisseurs et des formations utilisateurs ont été programmées. Le dispositif va se déployer progressivement en 2023.



LES FINANCES EN CHIFFRES

Encaissements :

23 739 K€

Prélèvements :

65,17%

Chèques :

13,82%

Virements :

14,84%

Cartes bleues :

4,73%

Loyers :

21 619 K€

Charges :

5 742 K€

Loyers solidarité :

765 K€

Aides aux
logements :

3 192 K€

Charges
de personnels :

5 050 K€

Formation
collaborateurs :

86 K€



Maintenance du patrimoine

Entretien :

402 K€

Entretien courant :

399 K€

Remise en état
des logements :

957 K€

Gros entretien :

525 K€

Annuités
emprunts
locatifs :

4 365 K€

Intérêts

d'emprunts :

1 619 K€

Emprunts
encaissés :

7 186 K€

Investissements :

Construction
et réhabilitation :

5 643 K€

Remplacement
et addition
composants :

2 350 K€

Informatique :

169 K€

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL Frédéric ISSALY



CONSTAMMENT NOUS ADAPTER, FAIRE PLUS QUE JAMAIS PREUVE DE RIGUEUR

Après deux années difficiles marquées par la crise de la Covid, la guerre qui a frappé l'Ukraine en février 2022 nous a fortement impactés et continue de nous contraindre à nous adapter à un contexte économique en constante évolution.

Les prix de l'énergie ont ainsi connu en 2022 un accroissement jamais vu en Europe occidentale, avec une multiplication par trois des coûts du chauffage et de production de l'eau chaude sanitaire.

Malgré certaines mesures, comme la mise en place de boucliers tarifaires pour les abonnements électriques et gaz individuels, cette situation pèse sur le pouvoir d'achat des ménages et a entraîné une augmentation du nombre de locataires rencontrant des difficultés pour régler leur loyer ou leurs charges.

Cette hausse du coût de l'énergie, combinée à la montée des prix de certains matériaux* pour cause de pénurie, a fortement impacté l'activité de l'entreprise, qu'il s'agisse des travaux de construction ou de la stratégie relative à la réhabilitation du patrimoine.

Sans oublier que tout ceci se produit à un moment où, depuis 2017, la loi Elan et la politique de Réduction de Loyer Solidarité (RLS) privent les bailleurs sociaux d'une partie de leurs ressources.

En 2022, ce contexte économique, social et financier préoccupant nous a obligés à constamment nous adapter, à faire plus que jamais preuve de rigueur, dans la gestion budgétaire notamment, mais aussi à préciser notre stratégie de développement.

Malgré ces difficultés, la très grande majorité des projets de 2022 ont été menés à bien.

Nous poursuivrons notre action en 2023, avec le même enthousiasme, mais avec la prudence rendue nécessaire par ce contexte économique, contraint et incertain.

Je tiens à remercier l'ensemble des équipes pour leur engagement au quotidien et pour les importants efforts déployés, pour mettre en œuvre le projet d'entreprise, mais aussi pour permettre à Malakoff Habitat de réaliser les actions prévues et pour lesquelles l'entreprise s'est engagée, auprès des locataires comme auprès de la municipalité.

*Selon la Fédération française du bâtiment (FFB), la hausse des prix des matériaux oscille entre 15 et 20 % en 2022.

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Empreinte communication

RÉDACTION

Responsables communication

Amel Melhaa-Juvenal,

Ludovic Paul-Sainte Marie

et tous les collaborateurs de Malakoff

Habitat qui ont largement contribué, avec enthousiasme et efficacité, à la réalisation de ce rapport.

PHOTOGRAPHIES

Couverture : résidence Dulcie September, 32 rue Danton (production en VEFA avec Nexity, architecte Valero Gadan & associés)

Malakoff Habitat : Amel Melhaa-Juvenal,

Mariata Diallo, Ludovic Paul-Sainte Marie

Ville de Malakoff : Séverine Fernandes,

Toufik Oulmi, Christel Vermaut

IMPRESSION

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

DATE DE PUBLICATION

Juin 2023

SAIEM MALAKOFF HABITAT

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

01 46 56 31 00

administratif@malakoff-habitat.fr

malakoff-habitat.fr

