



RAPPORT D'ACTIVITÉ



malakoff-habitat.fr

SAIEM
Malakoff
HABITAT

SOMMAIRE



> 17

GESTION
LOCATIVE



> 41

RESSOURCES



> 07

GOUVERNANCE



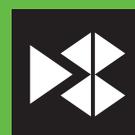
> 25

DÉVELOPPEMENT
ET RÉHABILITATION



> 49

FINANCES
ET MARCHÉS
PUBLICS



> 11

PROXIMITÉ



> 33

ENTRETIEN ET
AMÉLIORATION
DU PATRIMOINE



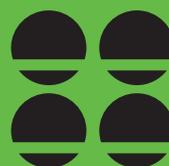


51
résidences

4 346
logements



9 435
résidents



83
collaborateurs



dont 25
gardiens
d'immeuble



406
dossiers
de candidature
instruits
et examinés



147
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS



DOMINIQUE CARDOT

Président de Malakoff Habitat

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT

MAINTENIR LE CAP FACE AUX OBSTACLES

Une nouvelle fois, l'année 2024 s'est déroulée dans un contexte particulièrement complexe pour le secteur du logement social. En dépit des tensions économiques – inflation, hausse des coûts de l'énergie, et pressions financières sur les organismes – Malakoff Habitat continue de jouer un rôle fondamental dans la fourniture de logements de qualité et accessibles à tous sur la commune. Cette capacité à maintenir le cap face aux obstacles, parfois énormes, témoigne de notre résilience et de notre engagement envers les demandeurs de logement social et les locataires résidant sur notre patrimoine.

L'enjeu national est colossal. Près de 2,8 millions de familles attendent l'attribution d'un logement social quand elles n'étaient que 680 000 en 1984. Plus globalement, 4,2 millions de personnes sont mal logées, ou non logées. Enfin, 3,5 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique. Le logement social, plus que jamais, se doit d'incarner un levier de solidarité et d'équité. C'est ce modèle que nous cherchons à défendre avec les 5 autres membres de CAP Habitat, la société de coordination dont nous faisons partie et dont je suis le président du conseil de surveillance pour 2025.

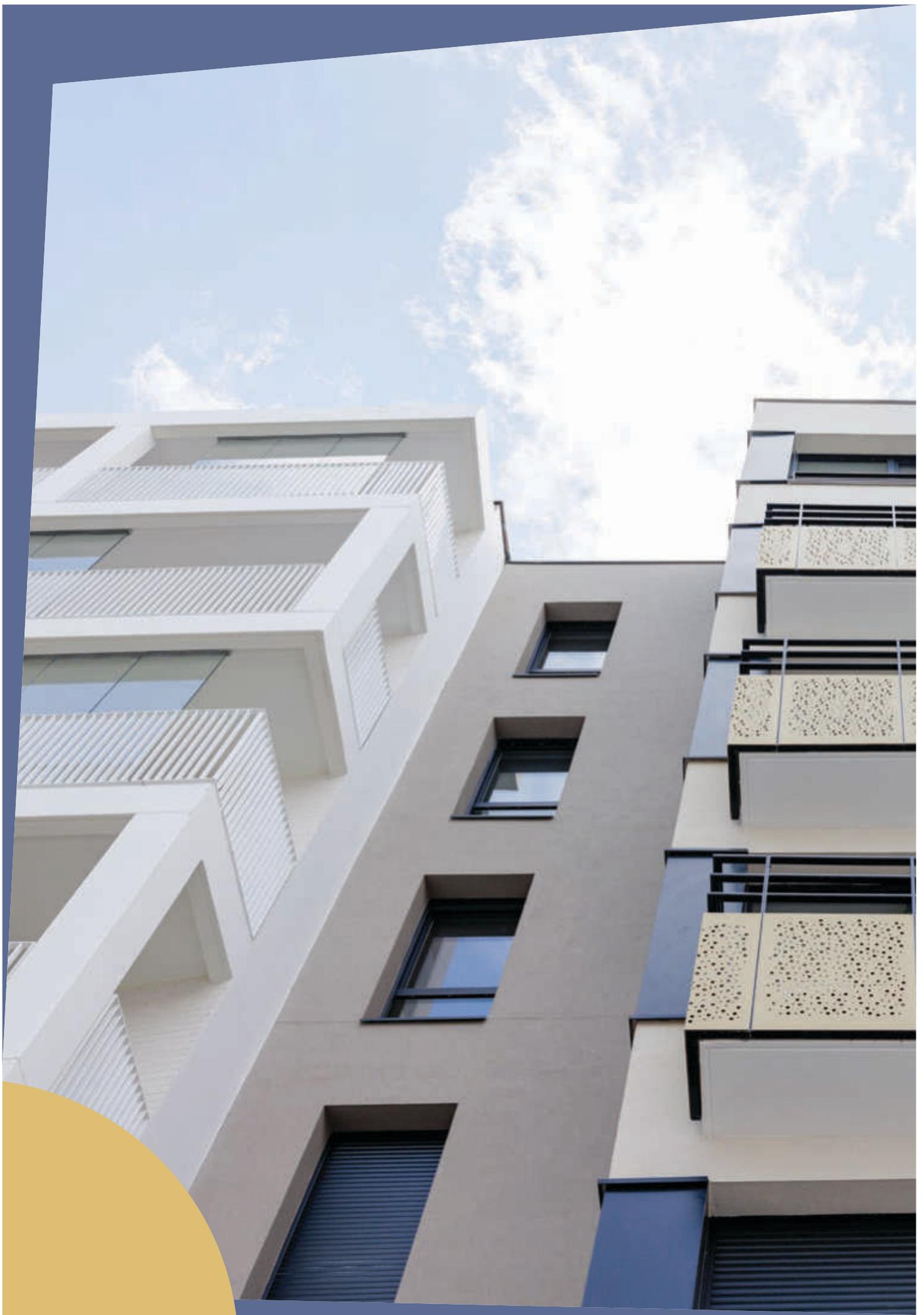
Dans ce contexte difficile, la collaboration étroite avec la Mairie de Malakoff est plus que jamais essentielle. C'est grâce à ce partenariat renforcé que nous avons pu lancer et réaliser en 2024 des projets d'envergure, adaptés aux besoins des habitants et alignés avec les priorités de la Ville.

La validation par le Conseil d'administration du nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) constitue une étape fondamentale pour poursuivre l'entretien et la réhabilitation de notre patrimoine, tout en garantissant la construction nouvelle de logements adaptés aux besoins de demain.

Le démarrage en 2024 de l'opération Guy Môquet, qui consiste en la démolition de 71 logements et la reconstruction de 96 nouveaux logements, comprenant 86 logements locatifs sociaux et 10 logements en accession à prix maîtrisé, est aussi le symbole de cette détermination.

La Cité des Poètes, quant à elle, verra très prochainement débiter l'ambitieuse réhabilitation de tous les logements existants, un projet d'envergure qui vise à donner une seconde vie à cette résidence emblématique, en ayant veillé à intégrer par la concertation, les attentes et besoins des habitants.

Ce rapport d'activité est l'illustration de l'engagement quotidien de nos équipes, qui, dans un contexte difficile, restent animées par la conviction que le logement social est une réponse clé aux enjeux de solidarité et d'inclusion. Grâce à la confiance de nos locataires et à la coopération avec nos partenaires et la Mairie de Malakoff, nous poursuivons notre travail avec détermination et innovation, pour offrir à chacun un logement digne et durable.





GOUVERNANCE



LA GOUVERNANCE DE MALAKOFF HABITAT



Au 31 décembre 2024, la gouvernance de la SAIEM Malakoff Habitat se compose comme suit :

11 ACTIONNAIRES

Les actionnaires sont la Ville de Malakoff et 10 actionnaires privés, parmi lesquels la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) et 1001 Vies Habitat.

15 ADMINISTRATEURS

Les administrateurs siégeant au Conseil d'administration (CA) sont composés de 10 représentants de la Ville de Malakoff, 3 représentants actionnaires privés et 2 représentants des locataires.

Ville de Malakoff

- M. Rodéric AARSSE
- M. Saliou BA
- M. Dominique CARDOT
- M. Loïc COURTEILLE
- M^{me} Sonia FIGUERES

- M^{me} Bénédicte IBOS
- M^{me} Catherine MORICE
- M. Antonio OLIVEIRA
- M. Roger PRONESTI
- M. Anthony TOUEILLES

Actionnaires privés

- M^{me} Fouzya ELKIHHEL et M. Pierre DEGROIS, représentants de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)

- M. Gilles BADARIOTTI, représentant de 1001 Vies Habitat

Locataires

- M^{me} Catherine COLLEU

- M. René ASSIBAT

CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

Le CA est l'instance de décision de Malakoff Habitat. Il administre et détermine les orientations de la société. Parmi ses prérogatives, il vote le budget et décide, entre autres, du lancement des nouvelles opérations de construction, de réhabilitation, d'aménagement et d'entretien du patrimoine. Le CA s'est réuni à 5 reprises sur l'année 2024.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE (AG)

L'AG des actionnaires approuve les comptes annuels de l'entreprise et le rapport de gestion. En 2024, elle s'est réunie le 15 mai pour approuver les comptes de 2023.

> LES COMMISSIONS

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, en conformité avec la réglementation et la charte de Malakoff Habitat. En 2024, la CALEOL s'est réunie 11 fois.

La Commission d'appels d'offres (CAO) procède à l'admission des entreprises, à l'ouverture des offres et

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} Maryse HADJIPANAYOTOU est désignée par le Conseil d'administration de la CAF des Hauts-de-Seine pour siéger au sein de cette instance.

à la désignation des entreprises pour les marchés formalisés. La présidence est assurée par le Directeur général

de Malakoff Habitat. En 2024, elle s'est réunie 8 fois.

CAP HABITAT

(COOPÉRATIVE D'ACTEURS PUBLICS DE L'HABITAT EN ÎLE-DE-FRANCE)

Depuis 2021, Malakoff Habitat fait partie de CAP Habitat, une société de coordination (SAC) regroupant à ce jour 6 organismes de logement social franciliens. C'est la création de CAP Habitat qui a permis à la SAIEM Malakoff Habitat de continuer à exister en conservant identité et autonomie, lorsqu'en 2018, la loi ELAN a rendu obligatoire, pour les bailleurs sociaux gérant moins de 12 000 logements, d'être absorbés ou de se regrouper.

> UNE VISION COMMUNE, LA DÉFENSE D'UN MODÈLE

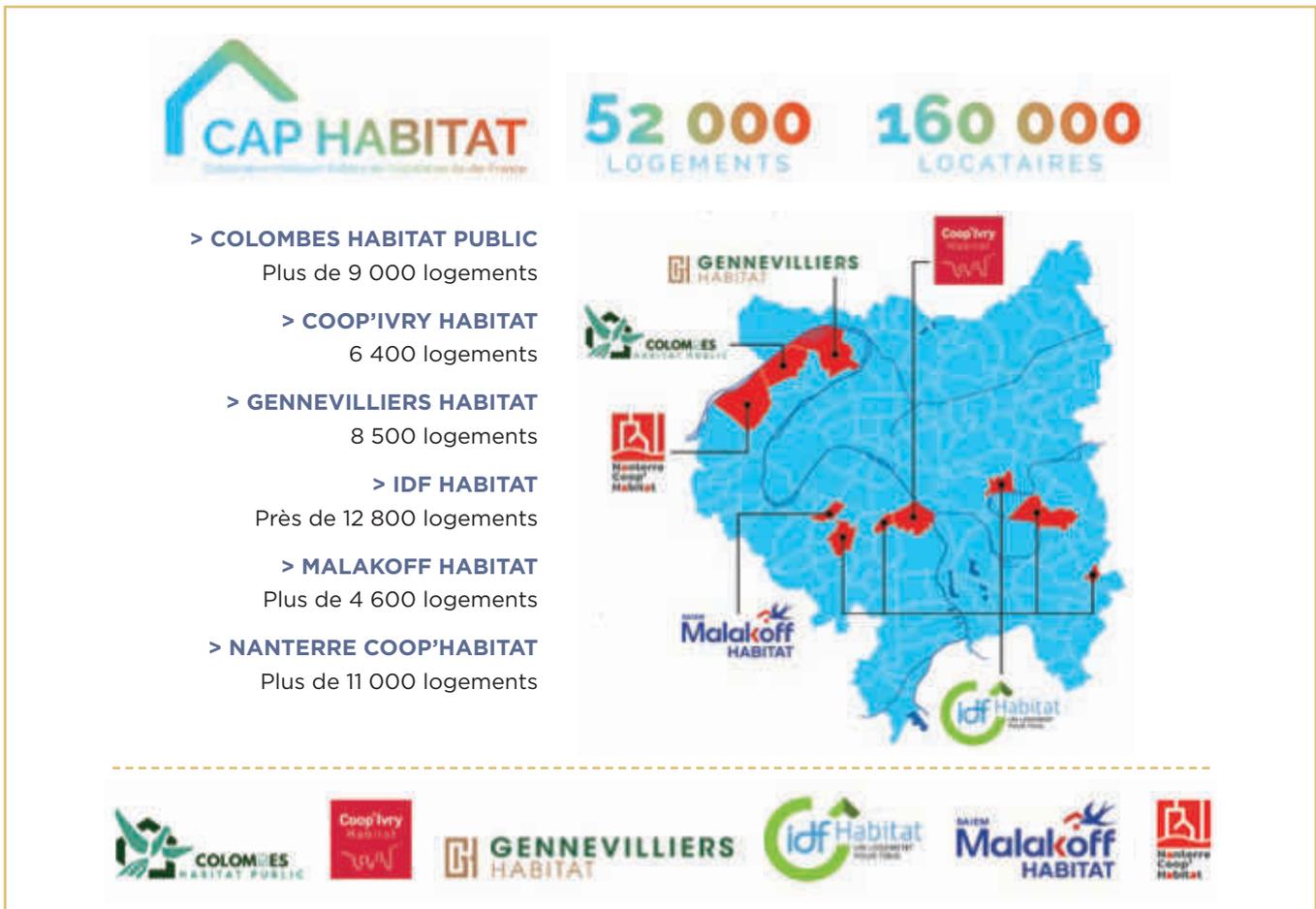
Les organismes HLM de CAP Habitat partageant de nombreuses valeurs et surtout la même vision du logement social et de ce qu'il doit continuer à incarner, cette alliance n'était pas seulement une réponse pratique aux nouvelles contraintes légales.

Face à la crise du logement, alors que les résultats économiques prennent le pas sur le service d'intérêt général du logement social, CAP Habitat porte donc une vision historique, aujourd'hui mise à mal et questionnée. Celle qui défend un modèle vertueux,

solidaire, où la proximité constitue le fer de lance de nos activités. Celle qui est attachée à poursuivre sa mission d'accompagnement social face aux difficultés des habitants qui s'accroissent.

> DES AMBITIONS PARTAGÉES

- permettre à chaque membre de conserver identité et autonomie, pour continuer de répondre aux besoins de chaque territoire et de ses habitants ;
- incarner une alternative aux groupes capitalistiques ;
- défendre l'accès au logement pour toutes et tous et favoriser les parcours résidentiels choisis ;
- intégrer les impératifs de la transition écologique aux stratégies de développement, de construction et de réhabilitation ;
- peser dans les orientations nationales et dans la défense du logement social.







PROXIMITÉ



UNE PRIORITÉ : LA PROXIMITÉ

À Malakoff Habitat, la proximité est une valeur clé sur laquelle se base notre qualité de service. C'est la conviction profonde que la présence humaine est essentielle et qu'elle doit être protégée à une heure où les humains sont progressivement remplacés au profit des nouvelles technologies. C'est un engagement quotidien et une volonté réelle d'améliorer la qualité de vie de nos locataires à travers des actions concrètes et une écoute attentive.



> LA PROXIMITÉ : LE SOCLE DE NOS ACTIONS ET UN LIEN ESSENTIEL AVEC NOS LOCATAIRES

Être proche des locataires, c'est être **accessible et attentif** à leur vie sur les résidences. Cela nous engage à répondre à leurs demandes, qu'il s'agisse de l'entretien ménager, du fonctionnement des équipements collectifs ou de

la qualité de vie dans leur logement. C'est aussi prendre des initiatives en cas de désordre afin de mobiliser tous les partenaires et favoriser sa résolution dans les meilleurs délais, tout en assurant une communication adaptée.

> UNE DÉMARCHÉ VERTUEUSE

Malakoff Habitat veille à maintenir une présence humaine sur ses résidences de manière à préserver son modèle du logement social. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de créer une relation de confiance avec les habitants en favorisant le dialogue et le respect mutuel, pour contribuer au bien-vivre ensemble.

Cette volonté de proximité est au cœur de nos préoccupations et l'ensemble des collaborateurs de Malakoff Habitat

œuvrent dans ce sens : du chargé d'accueil, aux membres du service communication, en passant par le services Finances et celui des Systèmes d'information. Même indirectement, tous les salariés travaillent pour que le service apporté aux locataires soit de qualité.

Le service Proximité et Qualité, dont font notamment partie les gardiens d'immeubles, est la figure de proue de cette ambition.



39
COLLABORATEURS

1 responsable de service

5 responsables de secteurs

3 assistant(e)s
dont

1 en alternance

25 gardiens

dont

4 gardiens référents

21 gardiens d'immeubles

3 gardiens en alternance

2 agents d'entretien

GARDIEN RÉFÉRENT

Depuis 2022, un poste de gardien référent, dédié au cadre de vie, a été créé au sein de Malakoff Habitat. En plus de sa mission de gardien d'immeubles qu'il poursuit sur un périmètre réduit (environ 100 logements au lieu de 200), il intervient en soutien du responsable de secteur et en relais auprès des autres gardiens d'immeubles.

> AMÉLIORATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans le rapport d'activité 2023, Malakoff Habitat vous présentait les résultats de l'enquête triennale de satisfaction des locataires, réalisée par l'AORIF (Association professionnelle au service des organismes de logement social d'Île-de-France) pour une trentaine d'organismes.

Dans le cadre de cette enquête, 500 ménages représentatifs, résidant sur notre patrimoine, ont été interrogés

par téléphone et, malgré le contexte difficile (inflation, crise énergétique violences urbaines), les résultats obtenus se sont révélés être globalement très satisfaisants, hormis ceux concernant le traitement des demandes formulées par nos locataires.

Comme annoncé, un travail de réorganisation du traitement des réclamations a eu lieu en 2024.



Près de **1 700**
réclamations traitées
en 2024

LES 4 PRINCIPES DE LA RÉORGANISATION

LE GARDIEN : 1^{ER} INTERLOCUTEUR DES LOCATAIRES POUR TOUS LES SUJETS

Une demande de réparation pour un équipement situé dans le logement ou en parties communes ? Une question relative à l'entretien, la gestion des ordures ménagères ou des encombrants ? Un problème de voisinage ou de sécurité ? Au sein de notre organisation, le gardien incarne le point d'entrée pour les sollicitations de tous types.

FAVORISER UNE RÉPONSE IMMÉDIATE

Si le gardien est en mesure d'apporter une réponse immédiatement, c'est la meilleure solution et cela favorise confiance, respect et satisfaction.

FAVORISER UN RETOUR RAPIDE ET NE PAS MULTIPLIER LES INTERLOCUTEURS

Le gardien étant l'interlocuteur premier et prioritaire des locataires, il convient de consolider ce rôle. Si le gardien ne connaît pas la réponse à apporter, il indique au locataire qu'il va se rapprocher du service compétent pour préciser la réponse, avant de revenir vers lui/elle. Dans la mesure du possible, il/elle revient vers le locataire dans un délai de 48h ouvrées maximum.

RÉPONSE À L'ORAL, CONFIRMATION PAR ÉCRIT

Apporter une réponse immédiate, à l'oral, est favorisé. Cela n'enlève pas la nécessité, surtout pour les sujets sensibles comme les refus d'intervention dans le logement pour cause de réparation d'ordre locatif, de doubler la réponse apportée à l'oral par un écrit comportant des explications claires et précises.



En 2025, une enquête de satisfaction centrée sur la question du traitement des réclamations techniques sera lancée. L'objectif est de mesurer si les changements opérés et la nouvelle organisation mise en place ont eu des effets bénéfiques et si les améliorations mises en œuvre sont concrètement observées par les locataires.



ENTRETIEN AVEC
OLIVIER FRITZ,
RESPONSABLE
PROXIMITÉ
ET QUALITÉ



POUVEZ-VOUS DIRE QUELQUES MOTS SUR VOTRE PARCOURS, AVANT VOTRE ARRIVÉE À MALAKOFF HABITAT ?

Tout d'abord, j'ai débuté ma carrière professionnelle dans le bâtiment. Ce domaine d'activité m'a permis d'acquérir de nombreuses compétences sur la mise en œuvre des matériaux, le pilotage d'une opération, le management des équipes et les interactions nécessaires avec les autres corps d'état pour finaliser un chantier. Ces compétences, j'ai pu les mettre à profit il y a maintenant 20 ans lorsque j'ai commencé à travailler au sein d'organismes HLM. Dans ce secteur, j'ai pu découvrir la dimension humaine et les valeurs associées que portent nécessairement les bailleurs sociaux à l'attention des habitants. Je partage pleinement ces valeurs et c'est l'une des raisons majeures pour laquelle je m'investis, porté par l'objectif de créer du lien, d'instaurer la confiance et de satisfaire les locataires.

Ce nouveau poste de responsable proximité et qualité me motive particulièrement. Il allie l'encadrement de l'équipe de proximité sur un volet technique, puisque le service gère les nombreuses réparations courantes dans les résidences, mais aussi beaucoup de relationnel, que ce soit au travers du suivi des entreprises sous contrat, comme de la rencontre régulière des locataires et de leurs représentants, les amicales notamment.

EST-CE QUE VOUS AVEZ SOUHAITÉ APPORTER DES CHANGEMENTS LORS DE VOTRE ARRIVÉE ?

Quelques-uns oui, surtout relatifs au suivi des entreprises et au pilotage interne dans le but de traduire les actions et apporter une réponse systématique aux situations qui se présentent à nous.

J'ai tout d'abord souhaité rencontrer nos entreprises partenaires (29 réunions réalisées en 2024), plus particulièrement celle en charge de l'entretien des espaces verts et celle en charge de l'entretien ménager. Le suivi et la programmation des prestations par les responsables de secteur et les assistantes, comme le contrôle des prestations réalisées par les gardiens, ont permis lors des réunions de mettre en perspective les axes de progrès et déterminer les actions à programmer pour maintenir ou engager une dynamique favorable. Ce suivi attentif a notamment permis d'obtenir une amélioration significative ces derniers mois pour l'entretien de nos espaces verts.

J'ai aussi souhaité systématiser les rencontres périodiques avec les amicales de locataires. Indépendamment des échanges courants, nous nous retrouvons environ 2 fois par an pour partager les pistes d'amélioration de fonctionnement identifiées. Ces rencontres font l'objet d'un compte-rendu qui caractérise notre feuille de route. Le rôle des amicales est essentiel et je les remercie pour leur contribution et leur état d'esprit constructif. En 2024, j'ai rencontré chaque amicale au moins 2 fois, pour un total de 27 rencontres sur l'année.

Enfin j'ai souhaité mettre en place des réunions de pilotage de l'activité du service, afin de créer des moments d'échange et de partage d'expériences, pour uniformiser nos méthodes et assurer un suivi de nos indicateurs de gestion. Je considère qu'il est important que la parole soit libre. C'est pourquoi, tout en portant les ambitions de Malakoff Habitat, ces moments permettent à chaque membre de mon équipe de contribuer à atteindre nos objectifs et à donner du sens à nos actions.



▲ L'ORGANISATION DE MALAKOFF HABITAT REPOSE BEAUCOUP SUR LA PRÉSENCE DE GARDIENS SUR LES RÉSIDENCES. COMMENT SONT APPRÉHENDÉES LES ÉVOLUTIONS DE CE MÉTIER DE PROXIMITÉ ?

Dans l'organisation mise en place ces dernières années, les gardiens ne réalisent plus ni les tâches ménagères ni la gestion des ordures ménagères. Hormis sur 3 résidences, ces missions sont désormais externalisées et réalisées par

un prestataire. Cette organisation a pour objectif d'orienter le gardien vers davantage de proximité et de service au locataire. C'est pourquoi, nous rappelons souvent qu'il est l'interlocuteur privilégié des locataires. En outre, nos gardiennes et gardiens restent les garants de la propreté puisqu'ils sont chargés de contrôler le ménage réalisé. Cette tâche est effectuée grâce à une application installée sur leur téléphone, ce qui permet de veiller au suivi et à la qualité des prestations réalisées et le cas échéant d'obtenir des actions correctives.

Autre évolution allant dans ce sens : depuis 2 ans, avec le déploiement de notre progiciel métier sur les postes informatiques situées dans les bureaux d'accueil, l'ensemble des gardiens saisissent directement les réclamations. Ils sont ensuite en mesure de suivre leur traitement en temps réel et ainsi de tenir informés les locataires.

Cette organisation humaine permet à Malakoff Habitat de rester proche de ses locataires et d'assurer une présence efficace dans les résidences.

▲ COMMENT RENDRE POSSIBLE UNE CONTINUITÉ DE SERVICE, 7 JOURS SUR 7 ET 24 HEURES SUR 24 ?

La continuité de service est un enjeu majeur pour un organisme de logement social. L'urgence n'attend pas la réouverture des bureaux le lendemain matin et encore moins le retour de congés du gardien. Afin de permettre aux locataires d'une résidence de joindre un membre du personnel de Malakoff Habitat en cas d'absence du gardien titulaire, un collègue gardien peut être contacté. Chaque gardien fait ainsi partie d'un binôme et se déplace sur la résidence de son collègue absent. Dans cet objectif de continuité de service, l'astreinte téléphonique, joignable par les locataires pour toute urgence technique, prend le relais en dehors des horaires d'ouverture du siège et des bureaux d'accueil.

▲ AU-DELÀ DE CE BESOIN DE CONTINUITÉ DU SERVICE, COMMENT RÉPONDRE AUX ATTENTES DE PLUS EN PLUS ÉLEVÉES DES LOCATAIRES ?

Les locataires sont aujourd'hui plus exigeants, et cela est compréhensible. Comme dans d'autres domaines (banques, e-commerce...), ils attendent un service réactif, clair et transparent. Même dans un contexte contraint pour le logement social, nous devons progresser. Sous l'impulsion de la Direction Générale, plusieurs projets sont en cours pour répondre à ces attentes, et nous sommes convaincus que ces évolutions auront un impact positif.



CONFLITS DE VOISINAGE : LÀ AUSSI, DE LA PROXIMITÉ

En tant qu'organisme de logement social, l'une des priorités de Malakoff Habitat est de veiller à conserver un cadre de vie serein et respectueux pour l'ensemble de ses locataires.

Parmi les missions du service Proximité, figure notamment l'attention portée aux bonnes relations de voisinage. Lorsqu'un conflit survient, nos équipes interviennent avec une approche à la fois constructive et proactive. Dès qu'un signalement est porté à notre connaissance, Malakoff habitat s'efforce de désamorcer les tensions au plus tôt, tout en restant neutres et impartiaux.

Sans préjuger des faits, un rappel au règlement intérieur peut être adressé à la personne mise en cause. Si la situation se détériore, Malakoff habitat propose la mise en place de réunions de conciliation, centrées sur le dialogue, l'écoute et le respect mutuel. Pour les situations les plus complexes, les locataires peuvent être orientés vers un médiateur de justice. Grâce à cette démarche de médiation, quatre situations conflictuelles ont pu être résolues à l'amiable en 2024.





GESTION LOCATIVE



UN ÉQUILIBRE ENTRE LA GESTION ET L'HUMAIN

La gestion locative au sein de Malakoff Habitat repose sur un équilibre entre une gestion rigoureuse et une approche humaine. Couvrant l'ensemble du cycle de vie du bail, de la signature à la fin de la location du logement, elle inclut non seulement la gestion quotidienne des logements et des relations avec les locataires, mais aussi la mission d'accompagnement social des locataires ainsi que la gestion et le recouvrement des impayés.



> PATRIMOINE

Le patrimoine de Malakoff Habitat demeure particulièrement attractif, bien que relativement ancien, avec plus de la moitié des résidences construites avant 1975. Cette attractivité s'explique par sa localisation privilégiée, par des opérations de rénovation régulières, ainsi que par un entretien de qualité des systèmes de chauffage et des installations techniques notamment, ces dernières années. Le nombre total de logements composant le patrimoine de Malakoff

Habitat est de 4 596. Ce nombre comprend, en plus des 4 346 logements locatifs sociaux traditionnels, les 138 studios de la résidence étudiante gérée par l'association FAC HABITAT et les 112 logements des deux résidences pour personnes âgées, gérées par la Ville de Malakoff et l'association ISATIS. Le patrimoine de Malakoff Habitat est composé majoritairement de logements PLUS (93 %) et de T2/T3. Les grands logements (T4/T5) représentent moins de 20 % du parc.

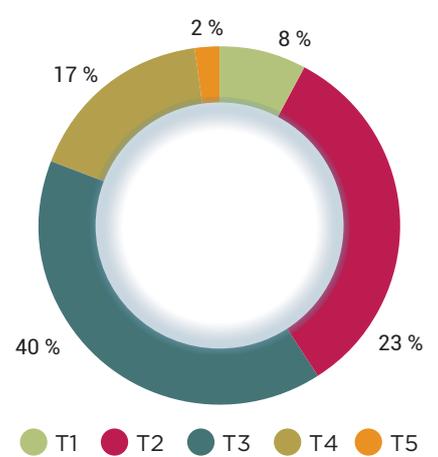
51 résidences



4 346 logements locatifs sociaux



TYPLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS

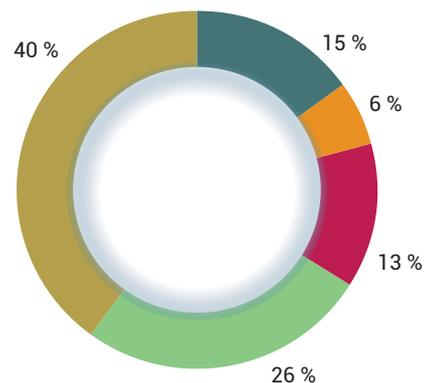


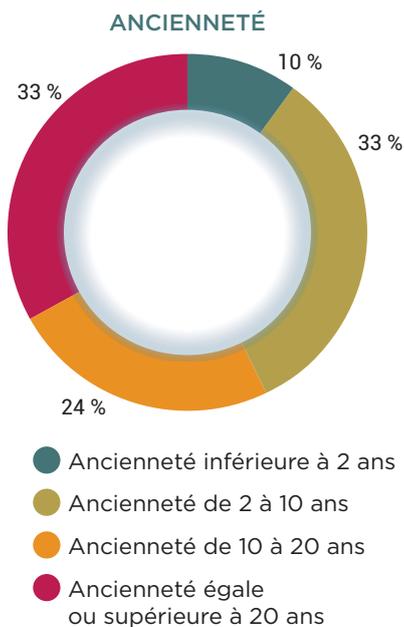
> MÉNAGES RÉSIDANT SUR LE PATRIMOINE DE MALAKOFF HABITAT

Une part importante des logements est occupée par des personnes seules avec enfants (26 %) ou sans enfant (40 %).

-  Couple avec 1 ou 2 enfants
-  Couple avec 3 enfants ou plus
-  Couple sans enfant
-  Famille monoparentale
-  Personne seule

COMPOSITION FAMILIALE

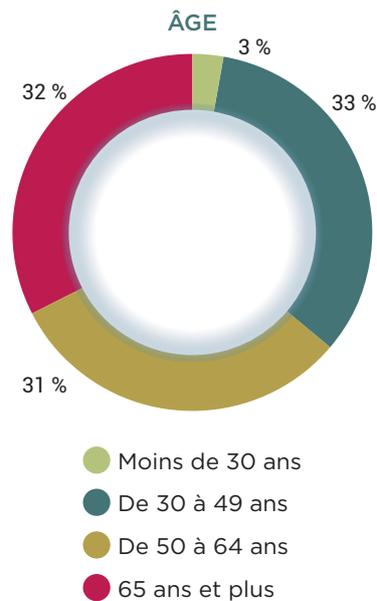




Les locataires de Malakoff Habitat restent durablement dans leur logement puisque 24 % d'entre eux sont entrés dans leur appartement il y a plus de 10 ans et 33 % depuis 20 ans et plus.



On constate que les jeunes de moins de 30 ans ne représentent que 3 % des locataires et que les personnes de plus de 50 ans représentent 63 % des locataires.



> LOGEMENTS LIBÉRÉS

Vacance

La moyenne du nombre de logements vacants en 2024 est stable (49 contre 50 en 2023), tout comme le taux de vacance (1,14 % contre 1,18 % en 2023).

Le délai moyen de remise en location, qui était de 105 jours au 31 décembre 2023, s'est amélioré en 2024 en passant à 100 jours. Chaque logement non occupé engendre naturellement une perte de ressources, et la réduction de ce délai a une conséquence financière immédiate (plus de 26,5 K€ perdus en moins sur l'année).

Rotation

Le taux de rotation est stable par rapport à 2023 (4,53 %).

Secteur	Nombre de logements libérés	Nombre de logements	Taux de rotation
Nord 1/Théâtre	46	1 050	4,38 %
Nord 2/Centenaire	39	1 036	3,76 %
Sud 1/Clos Motholon Barbusse	50	1 128	4,43 %
Sud 2/Collèges	61	1 132	5,39 %
Total	196	4 346	4,51 %

À noter : les logements libérés dans le cadre de la requalification des Poètes (3 rue Albert-Samain) ne sont pas pris en considération.



> ATTRIBUTIONS



171 ménages ont emménagé dans leur nouveau logement en 2024
(attributions fin 2023 et 2024)



11 CALEOL (2024)
(Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements)

155 logements soumis à attribution de la CALEOL

406 dossiers de candidature instruits



147 attributions de logement
(avec baux signés en 2024)

69 % des attributaires et entrants sur 2024 vivaient déjà à Malakoff

36 % d'attributions en faveur des publics reconnus prioritaires
(au titre du CCH, du DALO ou du PDALHPD)

85 situations de sous-occupation examinées par la CALEOL

ACTUALITÉ

PASSAGE À LA GESTION EN FLUX

L'activité du service de la gestion locative de Malakoff Habitat a été impactée en 2024 par le passage opérationnel à la gestion en flux, généralisée par la loi ELAN.

QUEL CHANGEMENT ?

Les logements ne sont plus rattachés à un réservoir et identifiés à celui-ci. L'orientation d'un logement libéré, vers tel ou tel contingent, n'est donc plus automatique.

Il appartient désormais à Malakoff Habitat d'orienter les logements qui se libèrent vers le réservoir de son choix, mais en tenant compte des besoins et des droits de chacun (tels qu'ils ont été exprimés dans les nouvelles conventions) et en veillant à préserver la mixité sociale dans ses résidences.

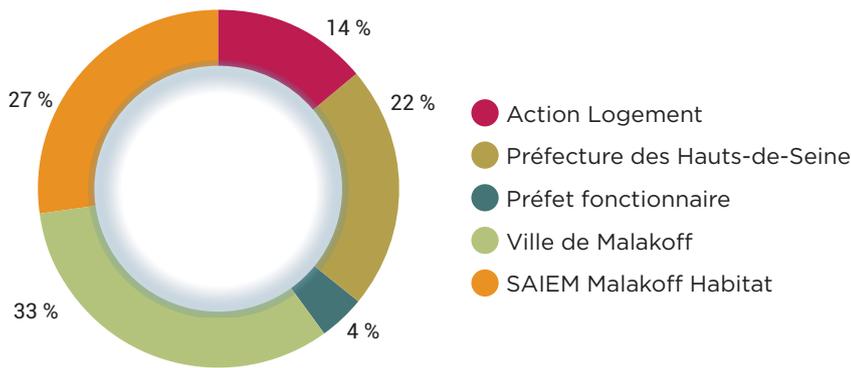
Alors que les caractéristiques du parc social, le profil des demandeurs, les obligations en matière de logement en faveur des publics prioritaires ou encore les objectifs en matière de mixité sociale évoluent, la gestion en stock est apparue avec le temps, pour l'État, comme un facteur de rigidité. La gestion en flux des contingents de réservation de logements sociaux se veut facilitatrice de la mise en œuvre et du suivi des politiques locales d'attribution.

QUELS OBJECTIFS ?

- > Apporter plus de souplesse pour la gestion du parc social.
- > Optimiser l'allocation des logements disponibles à la demande exprimée, faciliter la mobilité résidentielle et favoriser la mixité sociale en même temps que l'accès au logement des plus défavorisés.
- > Renforcer le partenariat entre les bailleurs et les réservoirs pour une meilleure gestion des attributions au service de la politique du logement.



**PART DU FLUX ALLOUÉE À CHAQUE RÉSERVATAIRE
(HORS MUTATIONS RÉALISÉES PAR MALAKOFF HABITAT)**



> MUTATIONS

Les besoins des résidents peuvent changer en fonction de l'évolution de leur situation familiale mais aussi financière. Les services de Malakoff Habitat ont à cœur de répondre à cet objectif en priorisant les mutations internes et en fluidifiant les parcours

résidentiels. Ainsi, sur les 147 ménages attribués et entrants en 2024, 25 ménages ont bénéficié d'une mutation, soit 17 %. Ce taux est en dessous de l'objectif de 25 % fixé dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2020-2025. Toutefois,

si on y ajoute les relogements des locataires du 3 rue Albert Samain (voir encadré ci-dessous) qui ont été réalisés en 2024, ce taux atteint 26 %.

> BESOIN D'UN NOUVEAU LOGEMENT, OUI MAIS EN RESTANT SUR MALAKOFF !

Au 31 décembre 2024, sur les 2 395 demandeurs de logement social résidant déjà à Malakoff, plus de 70 %

ont formulé comme 1^{er} souhait de rester sur la commune de Malakoff (1 715 demandes). Pour la grande majorité

des Malakoffiots, la priorité est donc de continuer à vivre sur la ville de Malakoff.

REQUALIFICATION DES POÈTES : SUIVI DES RELOGEMENTS

Dans le cadre du projet de requalification de la Cité des Poètes, la cage d'escalier du 3 rue Albert Samain sera démolie et le relogement des locataires habitant à cette adresse est en cours de finalisation. Fin 2024, 24 ménages étaient déjà relogés, 8 étaient en attente de signature de leur nouveau bail et 3 autres en possession d'une

offre de relogement. 4 logements étaient déjà vacants au démarrage de cette opération de relogement et 2 ménages ont quitté le parc. Les 3 derniers ménages recevront des propositions début 2025 afin de finaliser cette opération de relogement et permettre la démolition du bâtiment au cours du 2nd semestre 2025.

Malakoff Habitat a enfin mis en place un dispositif d'accompagnement de ses locataires, spécifique à cette opération. Le coût des déménagements est entièrement couvert par Malakoff Habitat.

APL
(aide personnalisée au logement)



1 257 locataires bénéficiaires de l'APL
(30 % des ménages résidant sur le patrimoine de Malakoff Habitat)
Ce volume est stable depuis 5 ans avec une variation ne dépassant pas les 2 %.

RLS
(réduction de loyer solidarité)

+ 76 % EN 5 ANS

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Montant RLS annuel	491 617 €	697 049 €	707 287 €	765 106 €	827 600 €	866 664 €

Le montant mensuel moyen de l'APL (+ RLS) perçu par un allocataire est de 292 € en 2024.

> ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Accompagnement social et logement

L'accompagnement social, c'est l'ensemble des actions mises en place par un organisme comme Malakoff Habitat pour aider ses locataires à surmonter des difficultés sociales, financières ou personnelles. L'objectif est toujours de permettre au ménage

de rester dans son logement, tout en le sensibilisant aux diverses bonnes pratiques relatives au logement. Malakoff Habitat bénéficie de la présence, au sein de ses équipes, d'une conseillère sociale diplômée en économie sociale et familiale (CESF). Ce métier existe dans de nombreuses structures publiques et privées, comme

les hôpitaux, les associations ou les bailleurs sociaux, mais tous les organismes de logement social n'ont pas la chance d'avoir un(e) CESF dans leurs effectifs.

Son rôle est d'aider les locataires à surmonter les difficultés du quotidien : gestion budgétaire, accès à des droits sociaux, souci de santé...



93 ménages locataires ont été rencontrés par la CESF de Malakoff Habitat en 2024
(au siège ou à leur domicile)

Modalités d'intervention

Son objectif est de travailler avec chaque famille pour trouver des solutions durables et adaptées. L'idée est que les locataires trouvent par eux-mêmes, en collaboration avec la conseillère sociale, les réponses aux

difficultés qu'ils rencontrent, afin de ne plus avoir besoin d'aide à l'avenir. L'approche de notre conseillère sociale est collaborative : elle écoute, conseille et guide le ménage vers des solutions adaptées à sa situation.

Son intervention s'inscrit dans un

dispositif global et partenarial avec, par exemple, le CCAS de la Ville de Malakoff (Centre communal d'action sociale) ou le SST (Service des solidarités territoriales) des Hauts-de-Seine.



MÉLY ANNEROSE,
CONSEILLÈRE EN
ÉCONOMIE SOCIALE
ET FAMILIALE



“ Lorsque je rencontre une famille, je prends le temps de comprendre la situation. L'idée est de construire une solution ensemble, en fonction de ses besoins, pour que cette solution soit durable. Bien sûr, ce n'est pas toujours facile et cela prend du temps, mais l'essentiel est que le locataire se sente acteur de la solution. ”

Domaines d'intervention

- La conseillère en économie sociale et familiale (CESF) intervient souvent auprès de ménages faisant face à des difficultés financières. Après avoir analysé le budget du ménage, elle intervient pour permettre l'ouverture ou le rétablissement des droits à l'APL, mais également auprès du FSL* (Fonds de Solidarité pour le Logement) pour les personnes éligibles afin de solder la dette locative.
- La CESF peut aussi être amenée à accompagner et orienter des loca-

taires âgés et parfois isolés, ayant besoin d'aide pour accomplir certains actes de la vie quotidienne. La CESF sollicite alors les différents partenaires sociaux dans l'optique d'apporter une aide adaptée à ces personnes, comme avec la mise en place d'un service de portage de repas à domicile ou autre.

- La CESF intervient enfin, en lien avec les partenaires adéquats, sur le volet des problématiques médico-sociales : des situations de handicap par exemple, ou des situations qui peuvent nécessiter un suivi psychologique

particulier (addictions, troubles du comportement, etc.).

**En 2024, Malakoff Habitat a reçu du FSL 116 047,48 €, dont 7 197,65 € au titre du "FSL accès" et 108 849,83 € au titre du "FSL maintien". C'est deux fois plus qu'en 2023. Malakoff Habitat qui a participé à l'alimentation du FSL à hauteur de 17 380 € en 2024 (4 € par logement) continuera de mobiliser ce fonds pour aider les locataires en difficultés dès lors qu'ils seront éligibles et perçus comme de bonne foi.*

> COLLABORATION AVEC LES SERVICES DE LA VILLE

La conseillère en économie sociale et familiale et les autres collaborateurs du service gestion locative en charge du suivi des impayés travaillent en étroite collaboration avec les services de la Ville de Malakoff.

De multiples rencontres partenariales ont eu lieu en 2024 pour assurer une continuité parfaite dans l'accompagnement social des locataires. La

commission de prévention des impayés locatifs (CPIL) mise en place en 2023 s'est réunie à 5 reprises en 2024 et a examiné la situation de 21 locataires de Malakoff Habitat en impayés.

Objectifs de la CPIL

- Identifier le plus en amont possible les foyers rencontrant des difficultés dans le règlement de leur loyer.

- Faciliter la coordination partenariale entre bailleurs et acteurs sociaux afin d'élaborer des propositions d'actions adaptées à chaque situation.
- Soutenir les ménages de façon à les impliquer dans la résolution de leurs difficultés.
- Favoriser la reprise du paiement régulier des loyers et la résorption des impayés locatifs.



L'IMPORTANCE DE LA CONCERTATION LOCATIVE



Malakoff Habitat considère les locataires comme de véritables partenaires du vivre ensemble. Dans cette logique, la concertation locative constitue un levier essentiel pour renforcer le dialogue, la confiance et la qualité du service rendu. Au-delà de son cadre réglementaire, elle est un espace d'échange, d'écoute et de co-construction : les représentants des locataires y portent la voix des habitants, contribuent à faire remonter les

besoins du terrain et participent activement aux décisions qui les concernent.

En 2024, deux conseils de concertation locative ont été organisés, le 27 mai et le 14 novembre. À ces occasions ont notamment été évoqués les résultats de la dernière enquête de satisfaction et les pistes d'amélioration de fonctionnement, le projet d'entretien de 2024 ou encore les réhabilitations et grands travaux prévus.





DÉVELOPPEMENT ET RÉHABILITATION



NOUVELLES CONSTRUCTIONS ET RÉHABILITATIONS

Poursuivre aux côtés de la Ville de Malakoff, le développement de la commune et de ses quartiers, en construisant de nouveaux logements et en réhabilitant les résidences qui le nécessitent, l'année 2024 a été marquée par des avancées significatives sur de nombreux projets.

> 50 RUE GUY MÔQUET : DÉMOLITION-RECONSTRUCTION



LE PROJET RÉSUMÉ :

Opération de démolition de 71 logements et reconstruction de 96 logements :

- 86 logements locatifs sociaux répartis sur 2 bâtiments ;
- 10 logements en accession à la propriété, à prix maîtrisé (1 T2 et 9 T3) répartis en 5 maisons de ville.

Cette opération se distingue par son engagement envers la qualité, la durabilité et le confort, tout en bénéficiant d'un emplacement privilégié en plein centre-ville. Le chantier qui a démarré fin 2023 avance conformément au planning et se déroule dans de bonnes conditions.

Malakoff Habitat commercialise les logements en accession sociale à la propriété, une première pour la SAIEM. La

commercialisation des 10 logements composant les 5 maisons de ville est en cours et plusieurs contrats de réservation ont été signés durant l'année 2024.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Certification NF Habitat HQE et le label Effinergie + sont visés, une expression de l'engagement de la Ville de Malakoff et de Malakoff Habitat envers la préservation de l'environnement et la promotion d'une construction responsable.

- Fin prévisionnelle : 2^e trimestre 2026.
- Coût prévisionnel de l'opération : 17 322 078 €.

ÉVÉNEMENT

La cérémonie de la pose de la 1^{re} pierre s'est tenue le 17 décembre 2024 en présence des représentants de la Ville de Malakoff, de Malakoff Habitat, des équipes de la maîtrise d'œuvre et de l'entreprise.



> PROJET DE REQUALIFICATION DE LA CITÉ DES POÈTES

Le projet prévoit :

- la construction d'environ 200 logements au sein de 6 lots à construire ;
- la réhabilitation des logements sociaux existants appartenant à Malakoff Habitat ;

- la construction d'un équipement public dédié à la petite enfance de 60 berceaux et un relais d'assistantes maternelles ;
- la requalification de l'ensemble des espaces extérieurs ;
- la création d'une voirie publique qui reliera le boulevard Louise Michel et la rue Girard.

Aménagement des espaces extérieurs

L'intention paysagère du projet prévoit le renforcement du caractère arboré de la cité, la définition de nouveaux usages et une meilleure lisibilité de l'espace. Le cœur d'îlot de la cité deviendra entièrement piéton.

Ce projet se déclinera de la manière suivante :



> Création d'un parvis végétalisé et d'un parking souterrain à l'entrée de la cité.

> Création d'une voie nouvelle et requalification des rues internes pour les transformer en venelles et cheminements paysagés accessibles à tous.

> Aménagement d'espaces végétalisés.
> Désimperméabilisation d'espaces actuellement dédiés au stationnement.
> Aménagement d'un verger, d'un caniparc et de jardins partagés.
> Le programme de réaménagement du parc central existant a été travaillé avec les habitants. Il sera composé de trois séquences aux ambiances diverses permettant leur appropriation par les différents usagers.

En 2024, les études de conception ont débuté, ce qui permettra le démarrage des travaux au **2nd semestre** 2025.



Construction d'un pôle petite enfance et de 17 logements

Ce programme de construction neuve, réalisé en co-maîtrise d'ouvrage entre Malakoff Habitat et la Ville, consiste en la construction d'un pôle petite enfance de 60 berceaux et de 17 logements en accession à prix maîtrisé. Le projet prévoit une différence de traitement marquée entre le socle (RDC et R+1) qui accueillera le pôle petite enfance et les logements situés

au-dessus (du R+1 au R+4). Les briques en façades du socle, de couleur vive, se démarqueront de celles des logements en étages, de couleurs plus claires afin de rappeler les bâtiments voisins assurant ainsi une forte visibilité du pôle petite enfance dans le quartier. Les logements prévus sont de typologies variées (du T2 au T4) et bénéficieront tous d'un espace extérieur, tout

comme le pôle petite enfance qui en comportera deux (au RDC et au R+1).

- Le permis de construire est en cours d'instruction.
- Le démarrage des travaux est prévu durant le 2^e semestre 2025.



UTILISATION DE MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES

- Les façades du bâtiment seront constituées de briques de réemploi.
- L'intérieur du pôle petite enfance sera réalisé avec des matériaux écologiques tels que la terre crue et le bois.

Construction de 64 logements

Dans le cadre de ce projet de requalification de la Cité des Poètes, 64 logements neufs en accession à la propriété, sont en cours de construction par le promoteur REI, retenu suite à la consultation lancée par Malakoff Habitat.

Les bâtiments - de R+2 à R+4 - seront constitués de bois, 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. Enfin, le projet vise un niveau de certification supérieur à la RE 2020 en ce qui concerne l'utilisation de carbone et des énergies.

- Livraison prévue au 2^e trimestre 2026.



Réhabilitation des logements existants

Malakoff Habitat a lancé un projet de réhabilitation d'ampleur des 4 bâtiments de la Cité des Poètes, comptant en tout 476 logements.

PROGRAMME DES TRAVAUX

→ Performance énergétique

Rénovation des façades, amélioration du système de ventilation, remplacement des menuiseries extérieures et des volets, création d'un réseau d'eau chaude collective, amélioration de l'isolation des terrasses...

→ Confort des logements

Rénovation des cuisines et des salles de bains (remplacement des équipements, faïence, peinture, sol), réfection des balcons...

→ Cadre de vie

Aménagement des pieds d'immeubles, création de locaux vélos et poussettes.

Le programme prévoit aussi la déconstruction de la cage d'escalier n°3 du bâtiment Albert Samain, comprenant 44 logements. Ces travaux démarrent à l'issue du relogement de l'ensemble des locataires habitant à cette adresse. L'opération de relogement est en cours et avance de

manière satisfaisante. Pour ce faire, Malakoff Habitat est accompagnée par un cabinet spécialisé, qui identifie individuellement les besoins des locataires et propose des solutions de relogement qui répondent au mieux à leurs attentes.

- Le démarrage des travaux de réhabilitation est prévu durant le 2^e semestre 2025.
- Le coût prévisionnel de l'opération s'élève à 22 000 000 € TTC.



CONCERTATION

Depuis le début du projet, Malakoff Habitat a engagé avec les locataires de la résidence un large processus de concertation : plusieurs rencontres et réunions publiques ont eu lieu. Une enquête avant travaux de réhabilitation a été menée individuellement auprès des locataires pour recueillir leurs besoins et attentes sur le projet. Les résultats de cette enquête ont permis de définir un programme de travaux correspondant au mieux aux attentes des locataires.

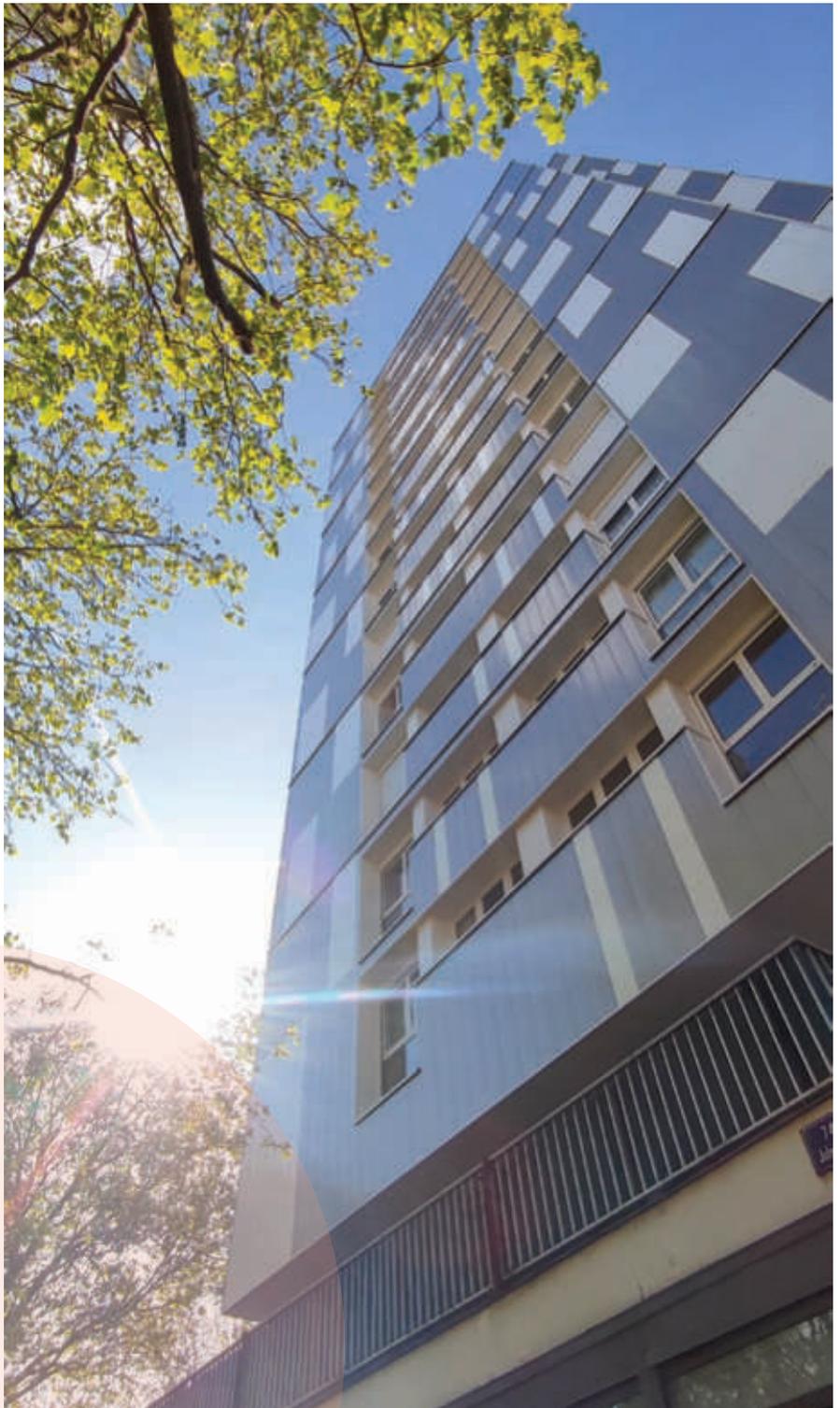


> RÉSIDENCE JULES GUESDE : RÉHABILITATION ACHEVÉE

Emblématique du quartier Barbusse, la tour située au 74 rue Jules Guesde s'impose dans son environnement urbain de par son positionnement dans le paysage et son gabarit (R+15).

En 2024, l'importante réhabilitation de cette résidence s'est achevée, pour la plus grande satisfaction de ses habitants.

La livraison marque également la fin de la 1^{re} opération de réhabilitation réalisée dans le cadre du projet urbain 100 % Barbusse.



Une intervention d'ampleur sur l'enveloppe du bâtiment a été réalisée :

- rénovation des façades ;
- réfection de l'étanchéité de la toiture terrasse ;
- remplacement des menuiseries.

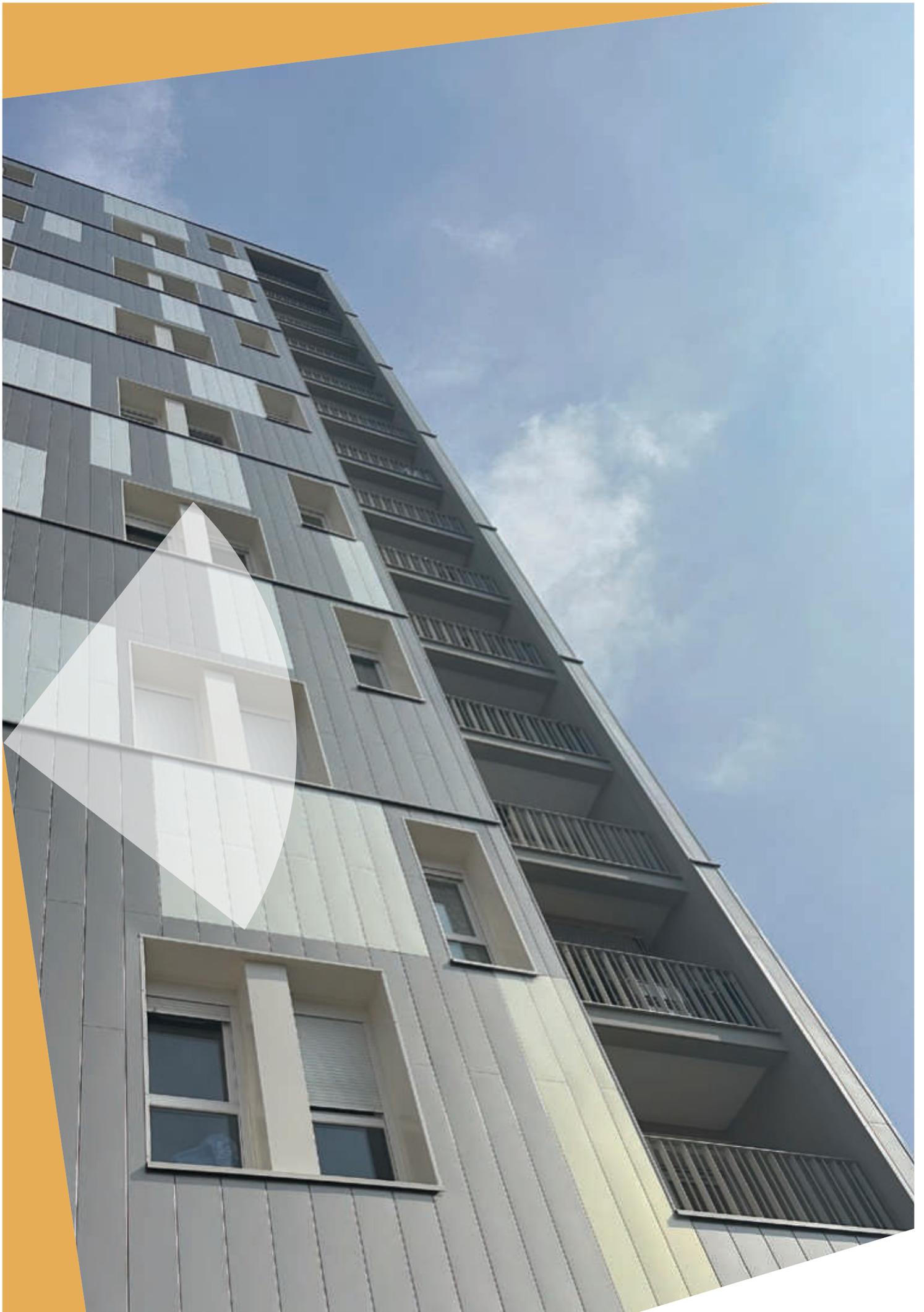
Le programme de réhabilitation a aussi donné lieu à la modernisation de plusieurs autres équipements, tels que les systèmes de chauffage et de ventilation.

Les parties communes ont enfin fait l'objet d'une restructuration permettant le réaménagement intérieur du hall et son adaptation aux personnes à mobilités réduites.

L'ensemble des interventions réalisées a permis d'améliorer la performance énergétique du bâtiment, ainsi que le confort dans les logements et le cadre de vie des locataires.

- L'opération a été certifiée Certification NF Habitat et bénéficie du Label BBC Effinergie.







ENTRETIEN ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE





MAINTENANCE

Réaliser les travaux nécessaires pour maintenir les résidences existantes en bon état, est l'une des missions essentielles de Malakoff Habitat, en tant qu'acteur de l'habitat social. La gestion efficace de notre patrimoine repose sur une stratégie d'entretien et de maintenance rigoureuse, qui permet de garantir la sécurité et la durabilité des logements.

En 2024, Malakoff Habitat a poursuivi ses efforts pour maintenir un niveau élevé de qualité de service, en réalisant de manière proactive les travaux nécessaires pour répondre aux attentes des locataires, mais aussi anticiper les besoins par des interventions préventives. Entretien et améliorer les résidences ainsi que leurs équipements tout en se conformant aux nouvelles normes

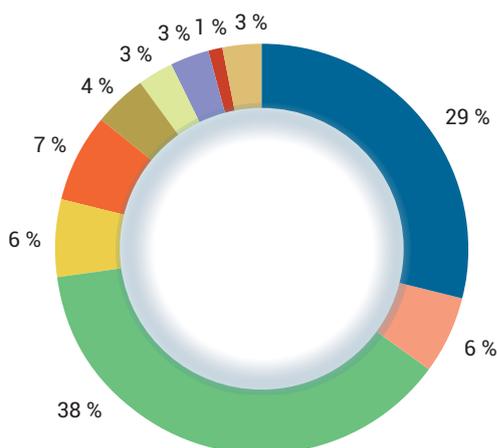
énergétiques, avec un budget maîtrisé et dans une conjoncture économique contraignante, tel est le défi quotidien du service Patrimoine. En 2024, face aux enjeux énergétiques, environnementaux, et toujours avec l'objectif d'offrir un cadre de vie agréable à ses locataires, Malakoff Habitat a totalement repensé son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). Le service Patrimoine s'appuie sur ce nouveau

PSP 2024-2033 pour décliner ses budgets annuels et les opérations de travaux prioritaires programmés au Plan pluriannuel d'entretien (PPE). Les travaux mandatés et pilotés par le service Patrimoine se décomposent en deux catégories : les travaux d'investissement et les travaux de maintenance (ou gros entretien).

> TRAVAUX D'INVESTISSEMENT

Essentiels pour garantir la durabilité du patrimoine et maintenir son attractivité sur le long terme, les travaux d'investissement sont programmés et visent à améliorer le patrimoine en conjuguant les rénovations, les modernisations, les aménagements tout en apportant une meilleure qualité de vie et de confort d'usage des logements. Contrairement aux travaux de maintenance, qui sont de nature curative et concernent des interventions ponctuelles pour réparer ou entretenir, les travaux d'investissement sont réalisés dans une logique d'amélioration du patrimoine immobilier, en tenant compte des évolutions des besoins des locataires, des exigences environnementales et des changements réglementaires. Pour l'année 2024, 94,5 % du budget total alloué aux travaux d'investissement ont été utilisés, soit 2,53 M€.

RÉPARTITION DES DÉPENSES ENGAGÉES EN 2024



- Travaux ascenseurs : 742 000 €
- Travaux électriques + interphonie : 111 000 €
- Salles de bains PMR : 150 000 €
- Sécurité incendie : 64 000 €
- Travaux menuiseries extérieures : 965 000 €
- Aire de jeux : 80 000 €
- Travaux éclairage : 160 000 €
- Travaux plomberie : 14 000 €
- Travaux portes de halls, barrières... : 185 000 €
- Autres travaux : 61 000 €

> TRAVAUX DE MAINTENANCE

Les travaux de maintenance, également appelés travaux de gros entretien, sont destinés à assurer la durabilité et le bon fonctionnement des installations et des équipements des résidences. Il convient alors de distinguer les travaux programmés de ceux relatifs à des interventions non prévues.

En 2024, les travaux de gros entretien programmés ont bénéficié d'un budget de 119 K€. Ils englobent les interventions lourdes comme celles réalisées par des cordistes en façades des immeubles, qui ont représenté près de 80 % du budget alloué (*voir encadré ci-dessous*). Les travaux de gros entretien non programmés, consistant en des réparations

ponctuelles non prévues, ont représenté 158 K€ de dépenses (85 % du budget total estimé). Les principaux postes de dépense ont été sur :

- les barrières et portes de parking : 18 K€,
- les ascenseurs : 26 K€,
- des reprises ponctuelles d'étanchéité : 43 K€,
- la plomberie : 19 K€.



FOCUS

INTERVENTION DE CORDISTES EN FAÇADES

Des équipes de cordistes interviennent sur le patrimoine de Malakoff Habitat tout au long de l'année, pour entretenir les façades des immeubles et les toitures difficiles d'accès. L'objectif est de préserver leur esthétique et d'optimiser leur durabilité tout en prévenant tout risque, comme la chute d'un éclat de béton ou une infiltration suite à une fissure.

Lors de leurs interventions, les cordistes procèdent au nettoyage et à la purge des éclats de béton. Les zones purgées sont ensuite rebouchées avec un mortier adapté. En parallèle, l'ensemble des balcons fait l'objet d'une inspection approfondie permettant de vérifier et reprendre les points de fixation des garde-corps.

Interventions de l'année pour un budget total de 180 K€ :

- résidence Léon Salagnac : 84 K€
- résidence Maurice Thorez : 10 K€
- résidence 102 rue Paul Vaillant Couturier : 25 K€
- résidence 34-36 Gambetta : 61 K€



> AMÉLIORATION DU CONFORT THERMIQUE ET ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Dans un contexte où les préoccupations liées à la transition énergétique, à la hausse des prix de l'énergie et au changement climatique sont de plus en plus prégnantes, Malakoff Habitat cherche par les travaux programmés, dès que cela est possible, à réduire

l'empreinte carbone des immeubles, améliorer le confort thermique des logements et réduire ainsi les factures énergétiques des locataires.

En 2024, conscients de l'impact que peuvent avoir les dépenses énergétiques sur le budget des ménages,

divers travaux d'envergure visant à améliorer l'isolation thermique des bâtiments, à moderniser les équipements et à favoriser l'utilisation d'énergies renouvelables ont été réalisés pour un montant total de 1,1 M€.

INTERVENTIONS NOTABLES EN 2024

→ Une campagne de remplacement des **menuiseries extérieures** de la résidence Léon Salagnac a débuté en novembre 2024 pour les cages d'escaliers du 1 au 3 bis. Les travaux des cages d'escaliers 4 et 6 ainsi que pour les résidences 22 passage du Nord et 20 rue André Coin seront réalisés courant du premier semestre 2025 pour un budget total de 885 K€. Cela améliorera la performance thermique, l'esthétique et le confort des logements comme de la résidence.

→ Une vaste opération de remplacement des **portes palières** a démarré en 2024, pour le 32 boulevard de Stalingrad et le 15-17 rue Tissot, pour un budget global de 343 K€.

Au terme d'une enquête réalisée auprès des locataires en février 2024, le choix de la couleur des portes s'est porté sur le rouge pourpre pour le 32 Stalingrad et le gris anthracite pour le 15-17 Tissot. Ces interventions s'achèveront avant la fin du 1^{er} semestre 2025.

→ Le remplacement des **fenêtres**, situées au niveau de la **toiture** de la résidence du Sentier des Nouveaux, a débuté fin 2024 et s'achèvera avant la fin du 1^{er} semestre 2025 pour un coût de 28 K€.



PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Malakoff Habitat souhaite optimiser les économies d'énergie en utilisant de l'électricité "verte" pour alimenter les parties communes de certaines résidences, grâce à des panneaux photovoltaïques.

Il s'agit de mettre en place un réseau mixte afin que, lors des pics d'ensoleillement, le réseau photovoltaïque prenne le relais en rendant le bâtiment autonome en électricité pour alimenter les parties communes.

Une pré-étude a permis d'identifier les sites susceptibles d'être pourvus de ce type d'installation. La résidence située rue Voltaire a notamment été retenue et les travaux seront budgétés et réalisés en 2025.

Cette initiative vise à concilier innovation et sobriété énergétique. En exploitant l'énergie solaire, l'empreinte carbone est ainsi réduite tout en maîtrisant les charges collectives.

➔ Qu'il soit intérieur ou extérieur, **l'éclairage des parties communes** participe directement à la qualité de vie des locataires. Qu'il s'agisse des halls, cages d'escaliers, parkings ou des abords des résidences, il garantit la sécurité des déplacements, renforce le sentiment de tranquillité et valorise les espaces partagés.

Pour ces raisons, Malakoff Habitat mène une politique active de modernisation des équipements d'éclairage. En 2024, plusieurs interventions ont permis d'améliorer les installations existantes, en privilégiant la LED, plus durable et économe en énergie.

Ainsi, les installations des parkings des résidences situées au 93-95 rue Paul-Vaillant Couturier et au 10-18 avenue Jules Ferry et celles des coursives des résidences situées au 32 Stalingrad et au 15-17 Tissot ont été remplacées pour

un budget de 52 K€. Sur les résidences du 1/6 rue Léon Salagnac et de la Villa des Fleurs, ce sont des installations hybrides fonctionnant avec un système de détection qui ont été réalisées.

Ces luminaires **LED et solaires** s'allument à faible puissance à la tombée de la nuit, la lumière produite augmentant au passage de personnes sur le trajet. L'installation est alimentée à 70 % sur l'installation électrique des services généraux, le complément est fourni par des panneaux solaires fixés sur des mâts spécifiques pour un budget total de 120 K€.

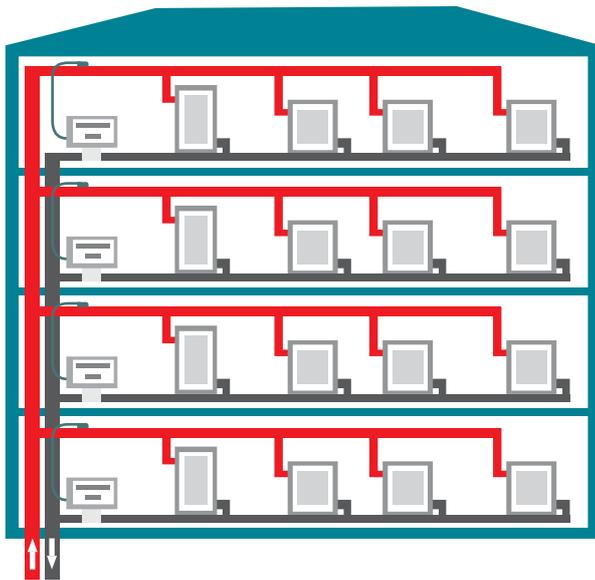
Sur les résidences du 1 place du 14 Juillet et du 22 passage du Nord, après étude d'ensoleillement se sont des installations classiques qui ont été commandées pour un budget de 36 K€.

FOCUS ÉCONOMIE D'ÉNERGIE ET INDIVIDUALISATION DES FRAIS DE CHAUFFAGE

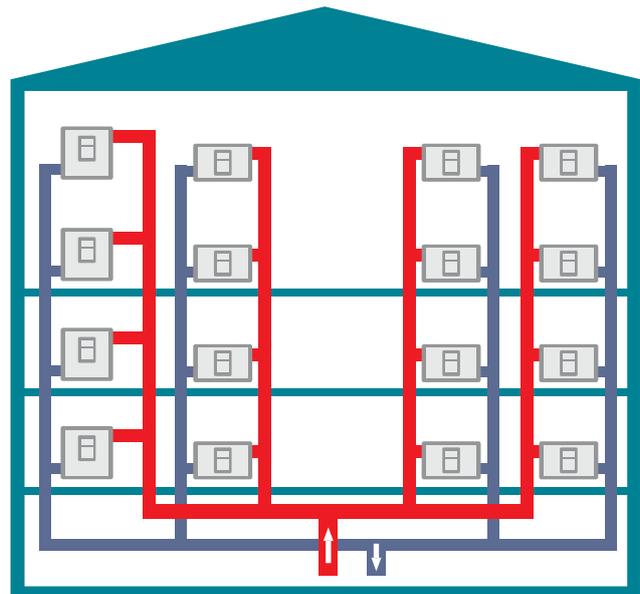
En 2023, une étude d'impact d'individualisation des frais de chauffage a permis d'établir que 1537 logements, non encore équipés sur les 3795 logements potentiellement concernés, étaient éligibles au système de régulation individuelle de la température dans les logements.

Le choix de la technologie, à savoir l'utilisation de CET (Compteurs d'Énergie Thermique) ou de RFC (Répartiteurs de Frais de Chauffage), dépend du mode de distribution du chauffage de la résidence.

Distribution horizontale des radiateurs
1 Compteur d'Énergie Thermique (CET)
par logement



Distribution verticale des radiateurs
1 Répartiteur de Frais de Chauffage (RFC)
par radiateur



Aujourd'hui, 254 logements sont déjà équipés de CET (Jules Ferry / 13-15 Valette / 69-75 Dolet / 32 Danton). Avec le déploiement de la géothermie à venir à horizon 2026, ce ne sont plus 350 logements qui vont bénéficier de la mise en place de répartiteurs de frais de chauffage et 175 logements de compteurs d'énergie thermique.



> CET



> RFC



> SÉCURITÉ

Bénéficier d'un cadre de vie serein et sécurisé est une attente forte des locataires et un engagement constant pour notre organisme. Si la sécurité dans les résidences dépend de multiples facteurs, Malakoff Habitat agit au quotidien, dans le cadre de son plan de travaux programmés ainsi qu'au travers de ses marchés de maintenance, pour optimiser la sécurité des résidences.

En 2024, les équipes ont poursuivi leurs actions sur plusieurs fronts.

→ Le parking de la résidence Brassens a été équipé d'un système de vidéo surveillance (36 K€).

→ Les 4 portes de hall de la résidence, située au 29 boulevard de Stalingrad, ont été remplacées par des portes en acier laqué pour assurer une meilleure sécurisation des accès (36 K€).

→ Suite à la campagne de vérification annuelle des équipements de sécurité incendie sur l'ensemble du patrimoine, les travaux de maintien en état et d'amélioration identifiés ont représenté une dépense globale de 65 K€. En parallèle, pour la résidence Jules Ferry, les travaux ont consisté à remplacer le Système de Sécurité Incendie (SSI) de la

résidence. Le coût de ces travaux s'est élevé à 33 K€.

→ Malakoff Habitat a renouvelé son marché relatif à l'entretien et la vérification périodique de ses 61 équipements automatique de parking (portes de parking et barrières) de son patrimoine. Les équipements des parkings des résidences Hebecourt, Salvador Allende (2 portes) Jules Ferry, et la Plaine ont fait l'objet de travaux spécifiques d'amélioration et de modernisation pour un budget global de 18,6 K€.



VÉRIFICATION DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES DANS LES LOGEMENTS

Depuis 2009, par le biais d'une convention, Malakoff Habitat a un partenariat avec CONSUEL (Comité national pour la sécurité des usagers de l'électricité) pour la vigilance et le respect des prescriptions

de sécurité relatives aux installations électriques dans les logements.

En 2024, Malakoff Habitat a fait réaliser par CONSUEL un audit de vérification de l'ensemble des installations électriques des parties communes de ses résidences, pour un montant de 58,6 K€. Cet audit a permis de confirmer que le parc immobilier de Malakoff Habitat est sain.

> ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

Malakoff Habitat poursuit son engagement pour l'accessibilité au logement des personnes à mobilité réduite et pour l'adaptation du logement au vieillissement, avec la réalisation de travaux d'adaptabilité dans les salles d'eau notamment. Ce type de travaux incarne un vrai levier d'autonomie, de maintien à domicile et d'égalité d'accès au logement.

En 2024, des travaux d'adaptabilité ont été réalisés dans près de 30 salles d'eau, avec l'installation de douches adaptées PMR (personnes à mobilité réduite). Tous les dossiers de demande complets (accompagné d'un rapport d'ergothérapeute) reçus par Malakoff Habitat ont été instruits pour un budget total de 160 K€.



> ASCENSEURS

**100 CAGES D'ESCALIER
153 APPAREILS**

TAUX DE DISPONIBILITÉ



98,6 %

Les ascenseurs jouent un rôle essentiel dans la qualité de vie des habitants, en particulier pour les personnes âgées à mobilité réduite ou les familles avec enfants. Leur bon fonctionnement est

donc une priorité pour notre organisme. En 2024, nous avons poursuivi notre politique d'entretien rigoureux, de modernisation progressive et de contrôle renforcé du parc ascenseurs. Cette démarche vise à garantir un niveau de sécurité élevé, à limiter les pannes et à améliorer la réactivité des interventions en cas de dysfonctionnement.

Sur les 153 appareils composant le parc de Malakoff Habitat, près de 64 % des appareils (98 ascenseurs) n'ont jamais été à l'arrêt sur l'année (hors courtes mises à l'arrêt pour visites de maintenance réglementaires).

Ce taux de disponibilité prend en compte les arrêts rendus nécessaires :

- dans le cadre d'une intervention de dépannage,
- durant une visite de maintenance (toutes les 6 semaines),
- lors des travaux de réparation ou de modernisation.

Le taux de disponibilité donne lieu à une analyse équipement par équipement. Il en découle des travaux programmés de plus grande envergure.

Les interventions majeures de l'année ont été :

- travaux de modernisation des 3 ascenseurs de la résidence Villa des Fleurs (100 K€) ;
- travaux d'amélioration pour optimiser la disponibilité de 25 équipements sur l'ensemble du parc (150 K€) ;
- remplacement de l'ascenseur au 74 Jules Guesde pour un budget total de 300 K€ (voir encadré ci-dessous).

INTERVENTIONS

Techniques

584

Non techniques

247

INNOVATION SERVICE DE MOBILITÉ VERTICALE



Au moment de programmer l'intervention de remplacement de l'unique ascenseur de la tour Barbusse, qui compte 17 niveaux (incluant un sous-sol accessible par l'ascenseur), une réflexion sur la continuité de service a été au cœur de cette opération d'envergure. Comment permettre à nos locataires, notamment les personnes âgées ou à mobilité réduite, d'aller et venir quasi normalement, lorsque le seul ascenseur de l'immeuble va être mis à l'arrêt plusieurs mois ?

C'est ainsi que s'est noué le partenariat avec SAMV, association d'aide à la personne, spécialisée dans le service de mobilité verticale. En plus de l'aide au portage (packs d'eau, courses, ordures ménagères) et de la promenade d'animaux domestiques, SAMV offre une assistance précieuse à la mobilité verticale, grâce à l'utilisation de fauteuils électriques montés sur roulettes et à même de monter ou descendre des escaliers.

Pour la plus grande satisfaction des habitants de cette résidence, les travaux ont pu être réalisés en seulement 3 mois, au lieu des 4 mois prévus initialement, un délai d'intervention déjà particulièrement court pour le remplacement d'un tel appareil. Malakoff Habitat remercie vivement SAMV et Schindler France pour la qualité de leurs interventions et leur synergie.





RESSOURCES



RESSOURCES HUMAINES

> ENGAGEMENT: ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

La politique de ressources humaines de la SAIEM accorde une importance primordiale à l'égalité entre les femmes et les hommes et continuer à maintenir cette note est un objectif fondamental.

Le score de l'index égalité femmes-hommes présenté par la SAIEM Malakoff Habitat en 2024, est encore meilleur qu'en 2023 avec un total de 96/100 (+ 11 points). Il atteste des actions concrètes mises en place par Malakoff Habitat en faveur de l'égalité professionnelle. Les indicateurs pris en compte concernent principalement les écarts de rémuné-

ration entre les hommes et les femmes. Considérant que la diversité et l'inclusion sont des éléments essentiels à son développement, et convaincue que la force de son équipe réside dans la diversité, Malakoff Habitat se réjouit de ce très bon score.

● Nombre de collaboratrices et collaborateurs :
83 dont 42 femmes et 41 hommes

● **14** nouveaux collaborateurs accueillis en 2024

● **9** stagiaires intégrés en 2024, dont 3 gardiens

● **11** étudiants en contrat d'alternance dont 3 gardiens

● Âge/ancienneté moyens :
45 ans/**10** ans



● Index égalité femmes-hommes :
96/100 (+11 pts)



Malakoff Habitat a souhaité aller plus loin : un nouvel accord collectif dédié, portant sur l'égalité entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise a été conclu.

Cet engagement, qui rassemble et concrétise les pratiques et actions déjà mises en place, témoigne de la volonté de Malakoff Habitat de favoriser un environnement de travail inclusif et équitable. Par cet accord, Malakoff Habitat réaffirme son engagement à garantir un accès égal à la formation, aux opportunités de recrutement et à assurer des rémunérations justes, quel que soit le sexe.

ÉVÈNEMENTS : LE PLAISIR DE SE RETROUVER

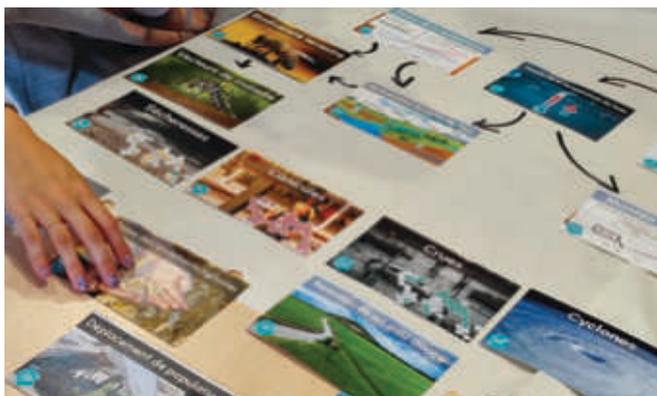
> GRANDE JOURNÉE DES ÉQUIPES

L'année dernière, la traditionnelle Assemblée Générale du personnel changeait de nom et laissait sa place à... la Grande Journée des Équipes. Seconde édition de cette formule renouvelée, la Grande Journée des Équipes 2024 a été, une nouvelle fois, un moment fort pour les salariés de Malakoff Habitat.

Cet évènement a tout d'abord réuni tous les collaborateurs autour d'une matinée enrichissante dédiée à la présentation des activités, des grands projets et des enjeux stratégiques de l'entreprise. Ce temps d'échange a permis à chacun de mieux comprendre la vision collective et les défis à relever. Après un déjeuner convivial dans un restaurant du Parc floral de Paris, l'après-midi s'est poursuivi dans ce joli lieu avec une activité de mini-golf par équipes, qui a su favoriser la cohésion, dans une ambiance conviviale et détendue.



> FRESQUE DU CLIMAT



En 2024 et pour la première fois, un atelier de la Fresque du Climat, animé par les équipes de Malakoff Habitat, a été organisé au sein d'une résidence, avec les habitants.

En 2023, toutes les équipes de Malakoff Habitat se réunissaient pour participer à la Fresque du Climat, un atelier ludique et coopératif basé sur les travaux du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), dont les recommandations orientent des décisions à l'échelle mondiale. L'objectif était de se confronter collectivement aux enjeux du réchauffement climatique, de mieux les comprendre et de passer à l'action !

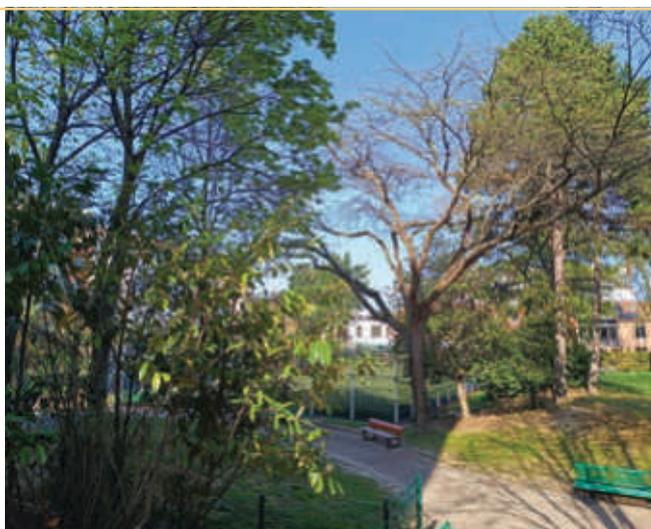
À la suite de cela et pour aller plus loin dans la démarche, 10 collaboratrices et collaborateurs se sont portés volontaires pour devenir animateurs de la Fresque du Climat et ont bénéficié d'une formation.

Après un galop d'essai qui a consisté à proposer cet atelier aux nouveaux salariés en milieu d'année, un 1^{er} atelier a été organisé au sein d'une résidence (210 rue Pierre Brossolette et immeubles voisins), avec les locataires fin 2024.

L'ÉCOLOGIE AU CENTRE DES RÉFLEXIONS

Sans perdre de vue l'importance de travailler et d'œuvrer au service du logement social et de ses bénéficiaires, Malakoff Habitat a aussi à cœur de contribuer à une avancée collective sur les sujets sociétaux majeurs de notre époque. Malakoff Habitat veille ainsi à donner du sens à son action, en intégrant quotidiennement et depuis plusieurs années les enjeux de transition écologique et de développement durable à ses réflexions.

Ce projet mis en œuvre autour de la Fresque du Climat témoigne d'un engagement collectif, de Malakoff Habitat et de ses équipes, en faveur de la transition énergétique.



ACCOMPAGNEMENT : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES



> FORMATION PROFESSIONNELLE

Malakoff Habitat veille, à travers son plan de formation à destination de ses salariés mis en œuvre chaque année, à développer les compétences de ses équipes tout en renforçant leur cohésion.

Le plan de développement des compétences, précisé avec chaque collaborateur, est adapté aux besoins du salarié. Il vise à créer du sens et du lien.

Il est aussi important, sur certaines thématiques, de favoriser une actualisation régulière des connaissances (ex : évolutions réglementaires relatives aux attributions de logement) via des formations collectives, à même de permettre aux collaborateurs de s'adapter à l'évolution de leur métier.

FORMATIONS DE L'ANNÉE

- Prévention, santé et sécurité : manipulation des extincteurs, renouvellement des habilitations guide-files et serre-files, sensibilisation au RGPD (Règlement général de protection des données).
- Écologie : formation à l'animation de la Fresque du Climat.
- Développement et actualisation des connaissances spécifiques aux différents métiers (gestion locative, technique, etc.).
- Développement des compétences personnelles : la gestion du temps, l'amélioration des écrits professionnels, maîtrise des outils informatiques, etc.

> CONTRATS D'ALTERNANCE

Avec l'intégration en 2024 de 9 nouveaux étudiants et le renouvellement de 6 contrats d'alternance, Malakoff Habitat réaffirme sa conception de l'alternance en tant que vecteur d'expérience professionnelle, d'éveil à la culture d'entreprise et de transmission des savoirs.

Reposant sur le principe de l'alternance entre enseignement théorique en centre de formation et enseignement du métier chez l'employeur, l'alternance est un choix de sécurité et de qualité de parcours, pour les jeunes comme pour les entreprises.

Une voie privilégiée d'accès à la qualification et à l'insertion professionnelle durable car les jeunes ayant suivi une formation en alternance ont ensuite statistiquement plus de chance de trouver un emploi stable à l'issue de leurs parcours d'étudiant. Pour Malakoff Habitat, c'est bien sûr aussi un excellent moyen de repérer puis de recruter des talents.

TOUS LES SERVICES CONCERNÉS

Depuis 2023 et l'ouverture des contrats d'alternance au métier de gardien d'immeubles, l'intégralité des services de Malakoff Habitat est concernée. Pour ce métier, qui verra de nombreux gardiens partir à la retraite à court ou moyen terme, la gestion RH prévisionnelle rend nécessaire de concilier la mise en pratique d'un métier en constante évolution et la transmission des savoirs.

DIGITAL : OUTILS MODERNISÉS

> OUTIL DE GESTION DES TABLEAUX DE BORD INTERACTIF

La modernisation des outils RH chez Malakoff Habitat marque un tournant significatif dans l'optimisation des processus internes. Grâce à la mise en place d'un nouvel outil de gestion des ressources humaines, connecté aux données du logiciel RH, les équipes du service bénéficient d'une visibilité en temps réel sur les indicateurs clés (effectif, absentéisme, masse salariale, etc.).



> ENTRETIENS RH : DU NOUVEAU !

Les différents types d'entretien mis en place au sein de Malakoff Habitat sont autant de temps d'échange et de partage, entre les collaborateurs et leurs responsables. Ils jouent un rôle clé dans la gestion de la carrière des employés, leur développement professionnel et dans l'alignement de leurs objectifs individuels avec ceux de l'entreprise. Ils s'imposent comme des leviers de progrès et de développement pour chaque collaboratrice et collaborateur.

DÉMATÉRIALISATION DES ENTRETIENS

La dématérialisation des entretiens professionnels a été mise en place en 2024. Cela apporte de nombreux avantages, un précieux gain de temps notamment. Cela permet surtout un suivi optimisé et facilite grandement l'accès aux informations relatives à ces entretiens et à leur historique. Ce gain de modernité s'accompagne d'une plus grande stimulation des échanges entre l'encadrant et les membres de son équipe, grâce à un outil ludique et pratique.



LE DISPOSITIF

- **Entretien professionnel** : organisé obligatoirement tous les 2 ans, cet entretien est centré sur le développement du collaborateur et aborde ses besoins en formation ou d'évolution. Cet entretien permet au collaborateur d'être acteur de son évolution professionnelle. Tous les 6 ans, un état des lieux du parcours du collaborateur doit être réalisé.
- **Entretien annuel d'évaluation** : non obligatoire, sa mise en place relève de la politique RH de l'entreprise. Axé sur l'activité du collaborateur et les modalités d'accompagnement à court terme pour l'optimiser, il est utile pour connaître les niveaux de compétences des collaborateurs et suivre précisément les objectifs. Cet entretien permet de féliciter les succès, analyser la marge de

progression et l'encourager, au travers d'échanges clairs et transparents. Cela implique d'établir un climat de confiance et de bienveillance sur le long terme et donc que les échanges soient réguliers toute l'année.

- **Entretien de suivi de télétravail** : nouveauté mise en place en 2024, cet entretien a pour but de vérifier que les collaborateurs qui bénéficient de jours de télétravail dans le mois peuvent travailler depuis leur domicile dans de bonnes conditions (poste de travail et matériel adapté). Il s'agit non seulement d'aborder avec le collaborateur les conditions d'exercice de son activité, mais aussi l'organisation de ses missions à réaliser lors de ces journées de travail à distance.



En 2024, le rapport d'étonnement qui s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue a aussi bénéficié d'une dématérialisation totale. Ce questionnaire vise à faire remonter des retours factuels des nouveaux collaborateurs sur leur parcours d'intégration et leur prise de poste.

RESSOURCES SI : SÉCURITÉ ET MODERNITÉ

Longtemps perçus comme un simple appui technique, les systèmes d'information (SI) occupent aujourd'hui une place centrale dans la stratégie de gestion et de modernisation d'un organisme HLM comme Malakoff Habitat. Ce service joue un rôle transversal : il connecte les métiers, fiabilise les données, sécurise les outils, et crée les conditions d'une organisation plus agile. Son action incarne un levier essentiel pour optimiser l'efficacité opérationnelle des équipes, au siège comme dans les bureaux d'accueil situés dans les résidences.



En 2024, le service SI a poursuivi son travail pour sécuriser et moderniser l'infrastructure informatique de Malakoff Habitat.

Face à la multiplication des menaces numériques et à la sensibilité croissante des données traitées, la sécurité des

systèmes d'information constitue un enjeu prioritaire pour notre organisme. Protéger les données des locataires, garantir la disponibilité des services, sécuriser les accès et prévenir les cyberattaques sont autant d'exigences essentielles à la fiabilité de notre activité.

L'audit informatique lancé début 2023, avec pour objectif d'améliorer la sécurité de notre infrastructure, a permis de déterminer des points de vigilance et de mettre en place un plan d'action, qui s'est poursuivi sur toute l'année. Plusieurs actions ont été entreprises dans ce cadre :



**Mise à jour des systèmes
pare-feu et des serveurs**



**Sécurisation des accès
aux sauvegardes**



Filtrage des mails entrants



**Travail de sécurisation :
gestion des comptes,
mots de passe et
habilitations réseaux**



**Nouvelle stratégie
de mots de passe forts**



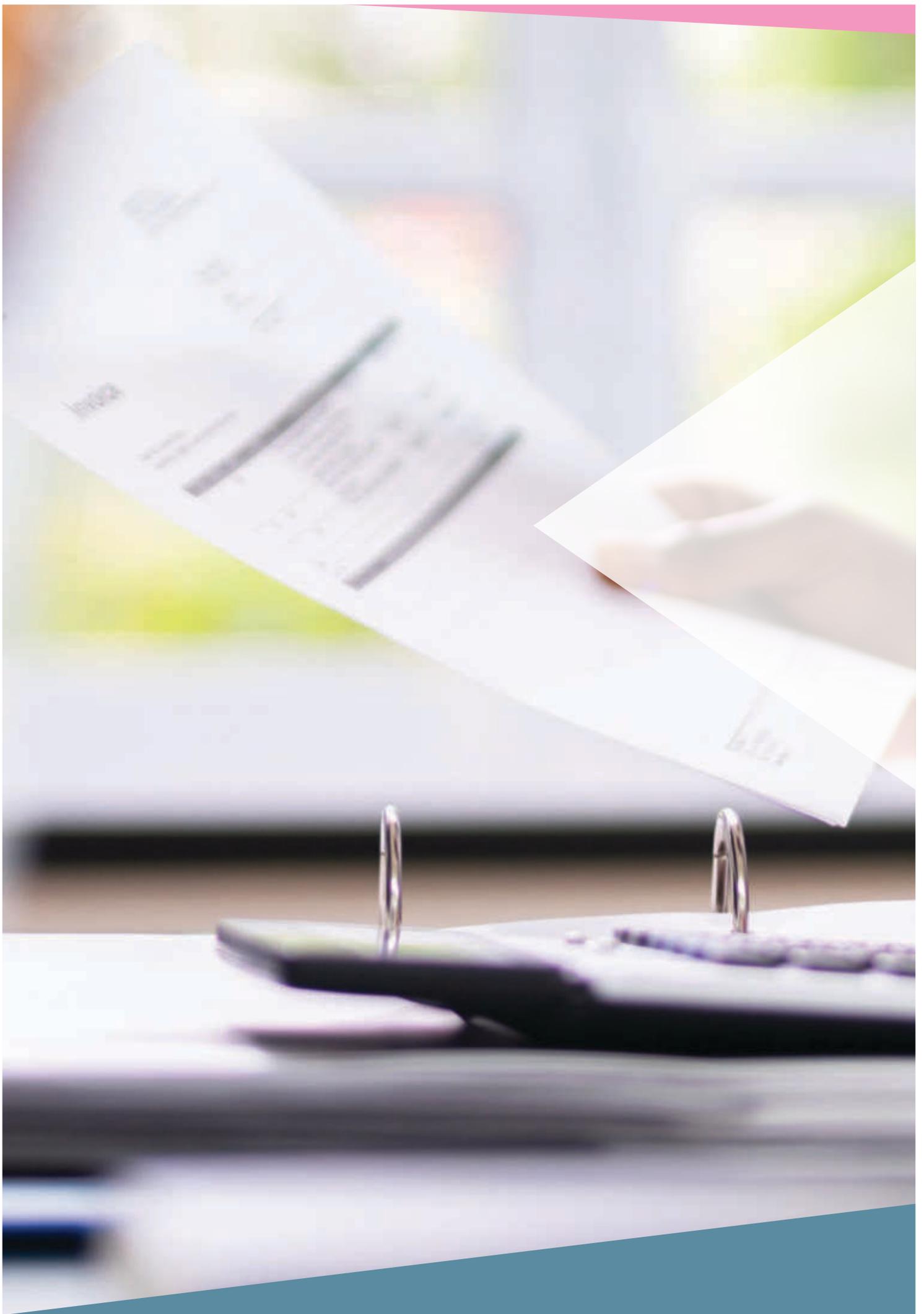
Réseaux, serveurs, équipements informatiques, outils collaboratifs : derrière chaque action du quotidien se cache une infrastructure robuste, fiable et sécurisée. Concernant l'infrastructure, plusieurs évolutions sont intervenues :

- interconnexion des points d'accueil avec le siège ;
- migration de la messagerie Outlook vers Office 365 (logiciels hébergés dans le cloud).

En 2024, le suivi de l'extranet locataires a continué, avec l'arrivée de nouvelles fonctionnalités attendues. Rappelons que cet outil, lancé fin 2023, prévoit un déploiement étape par étape (implémentation des fonctionnalités par lots).

En 2024, ont ainsi été mis en place la dématérialisation des avis d'échéance, l'envoi digital des attestations d'assurance habitation ainsi que la mise en place du paiement par virement bancaire.

En accompagnement des métiers, 2024 a été une étape importante dans le cadre du passage à la gestion en flux des logements réservés, la dématérialisation des factures spécifiques (fluides) ainsi que la sécurisation et automatisation des fichiers CAF (Caisse d'Allocation Familiales).





MARCHÉS PUBLICS ET FINANCES





LES MARCHÉS PUBLICS

En tant qu'organisme HLM, Malakoff Habitat a pour responsabilité de respecter les règles strictes de la commande publique, tout en veillant à la qualité des prestations offertes aux locataires et à la maîtrise des coûts. L'activité des marchés publics, menée en lien avec l'ensemble des services, est donc une fonction support essentielle.



L'activité des marchés publics centralise les procédures relatives à la mise en concurrence des entreprises et assure la passation des marchés de toute nature. Une fois le marché attribué, un suivi rigoureux des prestations est ensuite réalisé pour garantir le respect des délais et la qualité des travaux ou du service. Les marchés publics représentent un levier fondamental pour le bon fonctionnement d'un organisme HLM comme Malakoff Habitat.



25 143 195,76 € HT
montant total cumulé des
marchés notifiés en 2024



14 consultations lancées
dont :
10 appels d'offres
4 procédures adaptées

> CONSULTATIONS NOTABLES

- Accord-cadre à bons de commande pour des repérages et diagnostics amiante, plomb et de performance énergétique, ainsi que la mise à jour des dossiers de diagnostics techniques amiante sur l'ensemble du patrimoine.
- Accord-cadre à bons de commande pour les missions de contrôle technique (lot 1) et de coordination en matière de sécurité et protection de la santé (CSPS, lot 2) pour les opérations de Malakoff Habitat.
- Marché relatif à l'entretien des réseaux d'évacuation des eaux usées, vannes et pluviales par curage et détartrage, l'entretien des installations de relevage avec interventions d'urgence pour les immeubles du patrimoine.

- Marché d'entretien curatif des installations de robinetterie dans les logements et les locaux communs du patrimoine.
- Marché relatif aux prestations de service d'assurance "dommages aux biens".

Certaines consultations étant alloties, plusieurs marchés peuvent être notifiés à la suite d'une consultation.



24 marchés notifiés en 2024

(6 accords-cadres et 18 marchés forfaitaires)

Nombre de marchés par thème :

4 travaux

13 services

3 prestations intellectuelles

1 maîtrise d'œuvre

3 fournitures

> MAIS AUSSI...



22
avenants
aux
marchés

3 avenants portant
sur des prix supplé-
mentaires au BPU
(Bordereau des Prix Unitaires)



33 dossiers de demandes d'agrément
de sous-traitants



8 Commissions d'Appel d'Offres
(CAO)



3 marchés
reconduits
pour une
année
supplémentaire



5 contrats ont été passés sans publicité ni mise en concurrence préalables en 2024, en raison de leur faible coût (inférieurs à 40 000 € HT).



FINANCES 2024 : DE NÉCESSAIRES ADAPTATIONS

Comme tous les organismes de logement social, Malakoff Habitat a vu sa situation financière être impactée par différents facteurs externes majeurs ces dernières années, qui ont rendu certains arbitrages nécessaires. D'importantes évolutions législatives et réglementaires (Loi ELAN de 2018 et Loi Climat et Résilience de 2021), sont venues s'ajouter à la pression financière, incarnée par une diminution des ressources, rendant difficiles les constructions neuves, les réhabilitations et la maintenance des résidences. Malgré ce contexte durablement difficile, Malakoff Habitat a su faire preuve d'adaptabilité et d'agilité, mais aussi repenser sa stratégie de financement et ses pratiques de construction, comme de maintenance, dans le respect des nouvelles normes.

> NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE (PSP)

Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) est un outil de planification sur des périodes de 5 à 10 ans, de l'avenir du parc immobilier d'un organisme HLM. Cet outil essentiel permet d'organiser, structurer et planifier le devenir du parc avec une approche globale intégrant des enjeux économiques, sociaux, environnementaux, et stratégiques. Obligation légale pour tous les bailleurs sociaux, le PSP constitue un élément clé de gouvernance. Il doit être en cohérence avec

les objectifs définis dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) et qui vient concrétiser les engagements de l'organisme en matière de gestion et de valorisation du patrimoine. Après un travail collaboratif avec la Ville de Malakoff, mené sur la base de son Visial (pilotage financier) à 20 ans, un nouveau plan d'investissement et de développement de la SAIEM a été validé par le Conseil d'administration fin 2023. Dès lors, sur l'année 2024, Malakoff Habitat a travaillé à la

construction de son nouveau PSP pour la période 2024-2033, se basant sur la politique d'investissement arrêtée avec la Ville de Malakoff et la situation économique actualisée.

Ce nouveau PSP, validé par le Conseil d'administration du 17 octobre 2024, comprend trois grands volets :

- diagnostic patrimonial ;
- orientations patrimoniales à 10 ans (au global et pour chaque résidence) ;
- politique de développement patrimonial.



PSP : 70 M€ SUR 10 ANS

Le plan d'actions prévoit un besoin en investissement de 70 M€ sur 10 ans, répartis de manière équilibrée entre les interventions sur l'existant et le développement de l'offre neuve.

- 70 M€ sur 10 ans, soit très exactement 15 270 € annuels par logement.
- 58,4 % de cette somme entre 2024 et 2028 et 41,6 % entre 2029 et 2033.
- Sur ces 70 M€, 45 M€ sont fléchés sur des projets de réhabilitations énergétiques (1 249 logements concernés), auxquels s'ajouteront 1,6 M€ de maintenance programmée au PPE (plan prévisionnel d'entretien).
- En parallèle des actions à entreprendre sur le patrimoine existant, le nouveau PSP prévoit 23 668 K€ d'investissements programmés sur l'offre neuve : Guy Môquet (86 logements), Cité des Poètes lot A6 (30 logements), Avaulée (15 logements).
- Le PSP prévoit également 8 200 K€ destinés à la réalisation d'interventions spécifiques sur des parkings (Poètes, 4 000 K€, parking végétalisé des Nouveaux, 4 200 K€).
- Dans le cadre du développement par la SAIEM, d'une offre en accession sociale à la propriété, à prix maîtrisés, sont prévus dans le PSP : 10 logements à Guy Môquet, 20 logements aux Poètes.
- Le PSP prévoit aussi la construction d'équipements notamment un pôle petite enfance aux Poètes, pour le compte de la Ville de Malakoff.
- Le PSP prévoit enfin, tout au long de la période concernée, des travaux de maintenance d'envergure sur plusieurs sites : Maurice Thorez/Jean Lurçat, Salagnac, Voltaire, Gambetta, etc.

> CONTRÔLE DE GESTION/SUIVI DE TRÉSORERIE

En 2024, Malakoff Habitat a poursuivi le développement de son nouvel outil de contrôle de gestion. Les principaux indicateurs (vacance, réclamation, impayés...) sont calculés et communiqués aux équipes de façon hebdomadaire, le but étant de suivre précisément l'activité et d'effectuer

des ajustements si nécessaires. Elle permet, entre autres, un contrôle et une sécurisation des données, une traçabilité de la facture, un gain de temps et une fluidité dans le traitement.

Sur le même thème, Malakoff Habitat a choisi cette année d'acquiescer un

nouveau logiciel permettant la gestion et le suivi de sa trésorerie. Un travail important de paramétrage de cet outil est intervenu 2024 et devrait permettre son déploiement cette année.

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL, Frédéric ISSALY



ADAPTABILITÉ, RIGUEUR ET AMBITION

L'année 2024 a été, pour Malakoff Habitat et ses équipes, une année d'intense mobilisation. Face à un environnement économique toujours plus contraint, nous avons su faire preuve d'adaptabilité, de rigueur et d'ambition collectives.

L'adoption de notre nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) a constitué un jalon essentiel. Il reflète notre volonté de conjuguer performance technique, maîtrise des charges, qualité d'usage et transition écologique, pour faire évoluer notre patrimoine de façon durable et responsable.

Notre stratégie s'est également traduite sur le terrain, avec des projets comme l'opération Guy Môquet. En effet, les 10 logements en accession à prix maîtrisé sont directement commercialisés par Malakoff Habitat, une première pour la SAIEM. Traduisant notre capacité à répondre de manière plus complète aux besoins du territoire, ce champ d'action élargi est aussi incarné par notre première maîtrise d'ouvrage directe à venir, avec la construction de la future crèche de la Cité des Poètes.

Ces orientations s'inscrivent pleinement dans les priorités partagées avec la Ville de Malakoff, avec laquelle nous entretenons un dialogue constant et une collaboration étroite. Le projet de réseau de géothermie communal à l'horizon 2026, porté par la Ville, en est un exemple emblématique : il bénéficiera à de nombreuses résidences, renforçant à la fois le confort des locataires, la maîtrise des charges et notre engagement environnemental.

Dans cet esprit, nous poursuivons également l'amélioration de la qualité de service, en lien direct avec les attentes des locataires. L'extranet, en cours de déploiement, évoluera encore en 2025 pour rendre les démarches plus simples et les échanges plus fluides.

Les défis restent nombreux, mais notre cap est clair : proposer un habitat accessible, de qualité, et adapté aux besoins d'aujourd'hui comme de demain. Cette ambition continuera de guider notre action en 2025, avec exigence, solidarité et sens du service public.

**CONCEPTION GRAPHIQUE
ET MISE EN PAGE**

Empreinte communication.

RÉDACTION

Ludovic Paul-Sainte Marie, responsable communication, et tous les collaborateurs de Malakoff Habitat qui ont contribué à la rédaction de ce rapport d'activité.

PHOTOGRAPHIES

Malakoff Habitat : Marlène Ebana, 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

Mai 2025.



SAIEM MALAKOFF HABITAT

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

01 46 56 31 00

administratif@malakoff-habitat.fr
malakoff-habitat.fr