SAIEM
Malakoff
HABITAT

2025

RAPPORT D'ACTIVITÉ



malakoff-habitat.fr

SOMMAIRE

GOUVERNANCE ET STRATÉGIE COLLECTIVE 06

LOGER ET ACCOMPAGNER 10

PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE 18

DÉVELOPPER ET RÉHABILITER LE PATRIMOINE 24

MAINTENANCE, PERFORMANCE ET ADAPTATION 32

RESSOURCES ET TRANSFORMATIONS INTERNES 40

FINANCES ET COMMANDE PUBLIQUE 48

LES CHIFFRES CLÉS 2025

51
résidences

4 346
logements

9 363
résidents

84 collaborateurs
dont
26 gardiens
d'immeuble

536 dossiers de candidature
instruits
et examinés

164 attributions
suivies d'une signature
de bail

L'ÉDITO



HUGO POUPARD
Président
de Malakoff
Habitat

L'année 2025 confirme, une nouvelle fois, le rôle déterminant que joue Malakoff Habitat dans la vie de notre ville. Dans un contexte national marqué par des contraintes fortes pour les organismes de logement social, l'entreprise a poursuivi avec constance et sens des responsabilités sa mission première : offrir à chaque ménage un logement digne, accessible et durable, tout en répondant aux exigences croissantes liées à l'entretien, à la modernisation et à la transition énergétique de son parc.

Notre action s'inscrit dans une vision stratégique claire, portée par le Conseil d'administration et partagée avec la Ville de Malakoff, actionnaire majoritaire de la société. Cette coopération étroite constitue l'un des fondements de notre efficacité collective. Elle a permis d'engager ou de consolider plusieurs projets structurants en 2025 : la poursuite de la transformation de la Cité des Poètes, l'avancement des opérations de construction neuve, la mise en œuvre du Plan stratégique de patrimoine, ou encore l'adaptation progressive des résidences aux besoins des habitants et aux enjeux énergétiques du territoire.

L'année 2025 a également marqué une étape significative dans la montée en puissance de CAP Habitat, la société de coordination à laquelle Malakoff Habitat appartient. L'arrivée d'un septième membre, Pantin Habitat, a renforcé le rôle de cet ensemble comme acteur majeur du logement social francilien. Ce collectif, fondé sur la coopération, le partage d'expériences et la mutualisation des compétences, contribue à améliorer durablement la qualité de service rendue aux locataires. Bien que je n'aie pas encore rejoint Malakoff Habitat à cette période, je tiens à saluer l'engagement de Dominique Cardot, dont la présidence a pleinement accompagné et soutenu ces évolutions structurantes. Son implication a permis de consolider la trajectoire de l'organisme et d'affirmer la pertinence du travail conduit au sein de CAP Habitat.

Dans un environnement exigeant – hausse des coûts, pression réglementaire, transition écologique, montée des cyber-risques, attentes croissantes des ménages – Malakoff Habitat a fait le choix d'un pilotage rigoureux et d'investissements ciblés. Les actions engagées en matière de rénovation, de modernisation technique, d'amélioration énergétique, de sécurité et de confort témoignent de la volonté de protéger durablement la valeur du patrimoine et d'accompagner les habitudes de vie qui évoluent.

Je souhaite saluer l'implication constante des administrateurs, qui contribuent à définir les orientations stratégiques de l'organisme, ainsi que la qualité du dialogue entretenu avec nos partenaires institutionnels, associatifs et sociaux. Je tiens également à exprimer ma profonde reconnaissance envers les équipes de Malakoff Habitat, dont le professionnalisme, le sens du service public et l'engagement quotidien permettent de répondre aux attentes des locataires avec sérieux, proximité et efficacité. Je veux enfin, une nouvelle fois, rendre hommage au travail accompli par Dominique Cardot, dont la présidence a marqué l'année 2025 et renforcé les fondamentaux sur lesquels nous poursuivrons désormais l'action collective.

Fidèles à nos valeurs et à notre responsabilité sociale, nous poursuivrons en 2026 cette trajectoire exigeante, tournée vers l'intérêt général, la qualité de service et le développement d'un habitat durable et solidaire pour toutes et tous.

06

GOUVERNANCE ET STRATÉGIE COLLECTIVE

UNE GOUVERNANCE **PLURALISTE ET STRUCTURÉE** AU SERVICE DU TERRITOIRE



11 ACTIONNAIRES

La SAIEM Malakoff Habitat compte **11 actionnaires** : la **Ville de Malakoff**, actionnaire majoritaire, et **10 actionnaires privés**, parmi lesquels la **Caisse des Dépôts et Consignations** (CDC) et **1001 Vies Habitat.**

L'**Assemblée Générale** approuve chaque année les comptes et le rapport de gestion. En 2025, elle s'est réunie le 16 juin pour valider les comptes de l'exercice 2024.

15 ADMINISTRATEURS

Le **Conseil d'administration** (CA) réunit 15 administrateurs :

- **10 représentants de la Ville de Malakoff,**
- **3 représentants des actionnaires privés,**
- **2 représentants des locataires.**

Instance décisionnelle de l'organisme, le CA détermine les orientations stratégiques, vote le budget et autorise les opérations de construction, de réhabilitation, d'aménagement et d'entretien du patrimoine. En 2025, il s'est réuni 3 fois.

› Représentants de la Ville de Malakoff

- Rodéric AARSSE
- Saliou BA
- Dominique CARDOT
- Loïc COURTEILLE
- Sonia FIGUERES
- Bénédicte IBOS
- Catherine MORICE
- Antonio OLIVEIRA
- Roger PRONESTI
- Anthony TOUEILLES

› Représentants des actionnaires privés

Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
- Fouzya ELKIHEL
- Pierre DEGROIS
- Paulo BOTAS, représentant permanent à compter du CA du 19/05/2025 (remplace F. ELKIHEL)

1001 Vies Habitat
- Gilles BADARIOTTI
- Sonia MOITA, désignée à compter du CA du 15/12/2025 (remplace G. BADARIOTTI)

› Représentants des locataires

- Catherine COLLEU
- René ASSIBAT

LES COMMISSIONS

› Commission d'attribution des logements (CALEOL)

Instance décisionnaire en matière d'attribution, la CALEOL examine les candidatures et attribue les logements de Malakoff Habitat conformément à la réglementation et à la charte interne. En 2025, elle s'est réunie 11 fois.

Membres administrateurs :
Sonia FIGUERES
Loïc COURTEILLE
Rodéric AARSSE
Roger PRONESTI
Catherine MORICE
Catherine COLLEU (CNL)

Autre membre :
Maryse HADJIPANAYOTOU, désignée par le Conseil d'administration de la CAF des Hauts de Seine.

› Commission d'appels d'offres (CAO)

La CAO procède à l'admission des entreprises, à l'ouverture des offres et à la désignation des titulaires pour les marchés formalisés. Elle est présidée par le **Directeur général** de Malakoff Habitat. En 2025, elle s'est réunie 5 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 désormais 7 organismes de logement social franciliens. En effet, en 2025, CAP Habitat a franchi une nouvelle étape de son développement avec l'arrivée d'un 7ème membre : Pantin Habitat.

Cette intégration s'inscrit dans la dynamique collective portée par CAP Habitat depuis sa création : fédérer des organismes de logement social partageant des valeurs communes, ancrés dans des territoires populaires et engagés au service de leurs locataires.

« L'intégration de Pantin Habitat est pleinement cohérente avec le projet de CAP Habitat. Cette arrivée vient également consolider l'ancrage territorial de CAP Habitat en Seine-Saint-Denis. Nous partageons une même vision du logement social, fondée sur le service public et la recherche de l'intérêt général. Au cœur de cette ambition : la proximité avec les locataires. Nos organismes ne se limitent pas à loger : ils accompagnent les habitants dans leur parcours résidentiel, et plus largement dans leur parcours de vie, avec une présence de terrain forte et des équipes de proximité. »

Sofia MANSERI
Présidente du Conseil de surveillance de CAP Habitat

À travers cette coopération, CAP Habitat se construit comme un outil au service du logement social, favorisant le partage d'expériences, l'entraide entre ses membres et la montée en compétence collective.

Pour Pantin Habitat, rejoindre CAP Habitat répond à un double objectif : s'inscrire dans un cadre structurant et rejoindre un collectif partageant des convictions fortes.

« Nous avons été séduits par les valeurs portées par CAP Habitat : la proximité avec les locataires, la qualité de service et une vision exigeante du logement social. Mais au-delà, ce qui compte, c'est la richesse des échanges entre membres. Le récent séminaire réunissant les membres des CODIR et des COMEX a d'ailleurs été une belle illustration de ce que peut offrir la SAC : un espace de dialogue, de partage d'expériences et de coopération concrète. Cette dynamique collective doit nous permettre d'améliorer encore le service rendu aux locataires et leur satisfaction. »

Mohamed ZERKOUNE
Directeur général de Pantin Habitat

CAP Habitat poursuit ainsi son développement, fidèle à son ADN : une coopération fondée sur la confiance, l'engagement et la volonté de progresser ensemble.

Aujourd'hui, CAP Habitat représente près de **60 000 logements** et **180 000 locataires**, affirmant son rôle d'acteur majeur du logement social en Île-de-France.

10

LOGER ET ACCOMPAGNER

LOGER ET ACCOMPAGNER



La gestion locative de Malakoff Habitat repose sur une organisation plurielle, structurée et réunissant à ce jour 12 collaborateurs. Elle associe rigueur administrative, qualité de service et accompagnement personnalisé, afin d'assurer un suivi complet du parcours résidentiel des locataires, depuis l'attribution du logement jusqu'à sa restitution. Au-delà de la gestion quotidienne du parc, elle intègre également la relation avec les occupants, l'accompagnement social des ménages ainsi que le pilotage du suivi et du recouvrement des impayés, garantissant une approche complète et cohérente de la mission de service public.

ATTRIBUTIONS : RÉPONDRE AUX BESOINS EN LOGEMENT

172 ménages ont emménagé en 2025 dans un logement de Malakoff Habitat, à la suite des attributions décidées en 2024 et 2025.

Ces attributions sont organisées sous l'égide de la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL), instance réglementaire chargée d'examiner les candidatures et de garantir l'équité du traitement des demandes.

Au cours de l'année, **11 séances de CALEOL** ont été tenues.

Elles ont permis d'examiner **536 dossiers de candidature**, sur la base desquels **191** logements ont été soumis à décision de la CALEOL.

À l'issue de ces travaux, **164 attributions ont été validées**, donnant lieu à signature d'un bail en 2025.

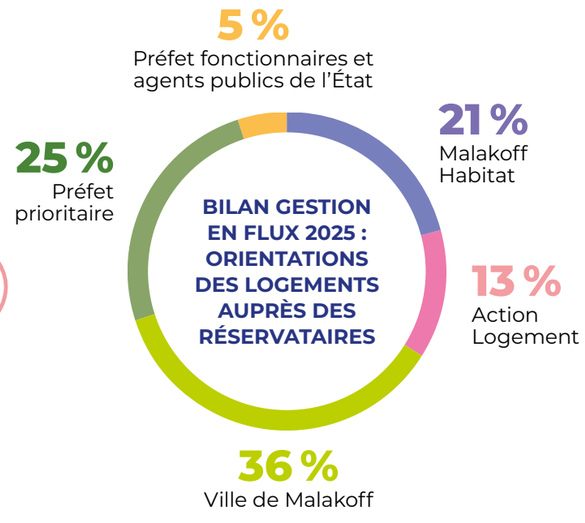
Une grande majorité des ménages entrants – **81 %** – résidaient déjà à Malakoff avant leur emménagement, témoignant de l'ancrage local des habitants sur le territoire.

Par ailleurs, **37 %** des attributions ont concerné des publics reconnus prioritaires au titre du CCH, du DALO ou du PDALHPD, confirmant l'engagement de Malakoff Habitat en faveur des ménages les plus vulnérables.

› Bilan de la gestion en flux : une conformité totale

Depuis l'application en 2024 du dispositif de gestion en flux (issu du décret n°2020 145 du 20 février 2020), chaque bailleur doit transmettre aux réservataires un bilan annuel attestant du respect de leurs droits, en cohérence avec les conventions signées pour l'attribution des logements.

Ce document permet de vérifier que les engagements pris par Malakoff Habitat ont bien été tenus et que le volume de logements attribués correspond aux obligations définies par les réservataires. Le bilan 2025 a été transmis dans le délai réglementaire. Il est pleinement conforme au prévisionnel initialement communiqué, attestant du respect des droits des réservataires par Malakoff Habitat.



MUTATIONS, RELOGEMENTS ET CONCERTATION LOCATIVE

› Faciliter les parcours résidentiels : mutations et mobilités

L'évolution de la situation familiale, professionnelle ou financière des ménages (naissance, séparation, évolution des ressources, vieillissement…) peut générer de nouveaux besoins en logement. Malakoff Habitat veille ainsi à garantir une fluidité des parcours résidentiels et à accompagner ces changements de situation à travers une politique attentive des mutations internes.

En 2025, sur les 164 ménages attributaires et entrants, 41 ont bénéficié d'une mutation, soit 25 %, conformément à l'objectif fixé dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2020-2025. Cela témoigne d'une prise en compte des besoins des ménages. En intégrant les relogements réalisés dans le cadre de l'opération du 3 rue Albert Samain, le taux global de mobilité interne atteint 32 %.

› Requalification de la Cité des Poètes

La requalification de la Cité des Poètes franchit une étape majeure avec la démolition programmée de la cage d'escalier du 3 rue Albert Samain. Cette transformation structurante du site a nécessité un accompagnement renforcé des locataires concernés, incluant la prise en charge intégrale des frais de déménagement, afin de garantir une transition sereine vers leur nouveau logement.

À la fin de l'année 2025, 42 ménages avaient intégré leur nouveau logement, un ménage était en attente de signature de bail, un dernier ménage demeurait en recherche d'une solution adaptée.

› Une concertation locative renforcée

Le lien avec les locataires et leurs représentants constitue un levier essentiel pour maintenir la qualité de service et favoriser la tranquillité résidentielle. En 2025, Malakoff Habitat a poursuivi la dynamique engagée avec les amicales et les représentants siégeant au Conseil de Concertation Locative (CCL), conformément au Plan de Concertation Locative (PCL) adopté par le Conseil d'Administration en septembre 2023. Ce PCL prévoit par ailleurs des moyens matériels et financiers destinés aux associations de locataires.

Lors de la séance du 22 mai 2025, les représentants des locataires ont été informés de l'ensemble des sujets majeurs qui ont rythmé l'année. La réunion a permis d'aborder le lancement de la rédaction de la nouvelle Convention d'Utilité Sociale (CUS) et la mise en œuvre de la gestion en flux, accompagnée du bilan des attributions 2024. Ont également été présentés les actions engagées pour améliorer les résidences hors opérations de réhabilitation, ainsi que l'avancement du projet de requalification de la Cité des Poètes.

Les représentants ont par ailleurs été tenus informés de l'état d'avancement du portail locataire, des résultats de l'enquête de satisfaction relative aux réclamations, ainsi que de la nouvelle application « Avis locataire », conçue pour renforcer la mesure en continu de la qualité de service.

La séance du 27 novembre 2025 a ensuite été consacrée à la présentation détaillée de la nouvelle CUS et à l'avancée des projets patrimoniaux. Cette dynamique de concertation se poursuivra tout au long de l'année 2026, jusqu'à l'élection des nouveaux représentants des locataires au Conseil d'Administration, prévue en décembre.





AIDES AU LOGEMENT

› Soutien aux locataires

Les aides au logement jouent un rôle central dans l'équilibre budgétaire des ménages. En 2025, **1 258 locataires** de Malakoff Habitat bénéficiaient de l'Aide Personnalisée au Logement (APL), soit **30 % des ménages**. Ce taux, stable depuis 5 ans, reflète la constance des profils de ressources accueillis sur le patrimoine. La part de locataires percevant l'APL illustre également la vocation sociale de l'organisme, qui continue de loger des ménages aux revenus modestes et de garantir un accès pérenne à un logement adapté à leurs moyens.

L'évolution du montant mensuel moyen de l'APL et de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) pour 2025 confirme cette tendance : avec **297 € par allocataire**, ces dispositifs demeurent des leviers essentiels pour limiter l'effort financier des ménages et prévenir les situations de fragilité. Ils permettent également de renforcer l'attractivité du parc en maintenant un reste à charge accessible.

› Réduction de Loyer de Solidarité : une évolution favorable en 2025

En 2025, l'État a procédé à un ajustement national du montant de la RLS, faisant passer le prélèvement appliqué aux organismes HLM **de 1,3 milliard d'euros à 1,1 milliard d'euros**. Cette diminution de **200 millions d'euros** vise à soutenir les capacités d'investissement des bailleurs sociaux et à encourager la production de nouveaux logements ainsi que la réhabilitation du parc existant.

Pour Malakoff Habitat, cette évolution a permis, pour la première fois depuis 2019, une baisse du coût de la RLS, enregistrant un recul de **162 000 €** par rapport à 2024, soit **– 19 %**. Cette diminution constitue un 1er levier pour soutenir les actions de développement et de modernisation du patrimoine.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Montant RLS annuel	**491 617 €**	**697 049 €**	**707 287 €**	**765 106 €**	**827 600 €**	**866 664 €**	**704 840 €**

› Déploiement d'IDEAL : une modernisation au bénéfice des locataires

L'année 2025 a également été marquée par le déploiement du dispositif **IDEAL** (**Intégration Dématérialisée des Aides au Logement**), développé par la CAF. Ce système permet aux bailleurs de transmettre de manière intégralement dématérialisée les données nécessaires à l'instruction et au calcul des aides au logement (APL et AL), tout en supprimant l'envoi de documents papier.

IDEAL permet une ouverture plus rapide des droits et un versement simplifié des prestations. Pour les ménages, il représente un véritable gain de confort : une large partie des démarches est prise en charge directement par Malakoff Habitat, après recueil de leur consentement préalable.



Ce dispositif contribue ainsi à renforcer l'efficacité du service public, à fluidifier la relation entre locataires, bailleur et CAF, et à garantir un accès plus rapide aux droits.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

› Un soutien essentiel

L'accompagnement social constitue un volet essentiel de la mission de Malakoff Habitat. Il rassemble l'ensemble des actions menées pour soutenir les locataires confrontés à des difficultés financières, sociales ou personnelles, avec pour objectif premier de favoriser le maintien dans le logement et de prévenir les situations à risque.

La **Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF)** de Malakoff Habitat intervient sur un large champ de situations : gestion budgétaire et prévention des impayés, accès aux droits sociaux et appui administratif, conseils liés à la vie quotidienne et à l'usage du logement, accompagnement des personnes âgées ou isolées en lien avec les partenaires (CCAS, CLIC), mais aussi soutien dans les problématiques médico-sociales grâce à un travail étroit avec les professionnels spécialisés, notamment dans le cadre du CLSM.



En 2025, **106 nouveaux accompagnements** ont été engagés auprès de ménages en difficulté, auxquels se sont ajoutés **170 rendez-vous** concernant des **situations déjà suivies**. Cette activité témoigne de l'importance du rôle de la CESF pour anticiper et limiter les ruptures de parcours résidentiel.

› Mobilisation du FSL

Le **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** constitue un appui indispensable pour les ménages rencontrant des difficultés financières. En 2025, Malakoff Habitat a bénéficié d'un financement total de **57 478,49 €**, réparti entre aides à l'accès au logement **(12 938,70 €)** et aides au maintien dans le logement **(44 539,79 €)**. L'organisme contribue chaque année au financement du FSL à hauteur de 4 € par logement (ce qui représente **17 664 €** en 2025). Ce dispositif permet notamment de soutenir les ménages en situation d'impayés, d'aider à couvrir certains frais liés à l'installation ou au maintien dans le logement, et d'éviter les situations d'endettement durable lorsque la bonne foi des locataires est établie.

› Une coordination renforcée pour prévenir les impayés

La prévention des impayés repose sur une collaboration étroite avec les services de la Ville de Malakoff. La **Commission de Prévention des Impayés Locatifs (CPIL)**, installée depuis 2023, s'est réunie trois fois en 2025 et a permis l'examen d'une dizaine de situations complexes. Cette instance favorise une détection précoce des ménages en difficulté, une coordination renforcée entre partenaires sociaux et bailleur, et la mise en œuvre d'actions adaptées pour accompagner les familles concernées.

Les objectifs de la CPIL sont :

- identifier les situations fragiles le plus tôt possible ;
- construire des réponses personnalisées en concertation avec les partenaires ;
- soutenir le retour à un paiement régulier ;
- contribuer à la réduction durable des impayés tout en évitant les ruptures de parcours.

Cet ensemble d'actions permet à Malakoff Habitat de renforcer son rôle social, d'accompagner au mieux les ménages fragilisés et de prévenir les situations pouvant mettre en péril la stabilité résidentielle.



UN PATRIMOINE ATTRACTIF, DIVERSIFIÉ ET BIEN ENTRETENU

Le patrimoine de Malakoff Habitat constitue un ensemble diversifié et structurant pour la commune, composé de résidences à vocation sociale, d'équipements spécifiques et d'espaces dédiés aux services du quotidien. Sa forte attractivité s'explique par une localisation privilégiée, une qualité d'entretien soutenue et des interventions techniques régulières permettant de préserver le confort des locataires, malgré l'ancienneté d'une grande partie du parc.

Au 31 décembre 2025, Malakoff Habitat gère **4 596 logements**, dont **4 346 logements locatifs sociaux** répartis sur **51 résidences**, **138 studios** au sein de la résidence étudiante gérée par FAC Habitat et **112 logements** situés dans deux résidences pour personnes âgées gérées par la Ville et l'association ISATIS.

À ces **4 596 logements** s'ajoutent :

- **57 locaux d'activité** (commerces, associations, services…) ;
- **2 564 places de stationnement**.

› Un conventionnement largement social

Le parc immobilier est très majoritairement financé en **PLUS** (93 %), confirmant la vocation sociale de l'organisme. Les logements **PLAI** représentent 2 %, tandis que les **PLS** constituent 5 %. Cette structure de financement permet de proposer une offre accessible et durable pour les ménages modestes, en cohérence avec les orientations de la politique locale de l'habitat. On constate cependant sur les dernières livraisons neuves, une augmentation des logements financés en PLS.

› Typologie : une offre adaptée aux besoins des ménages

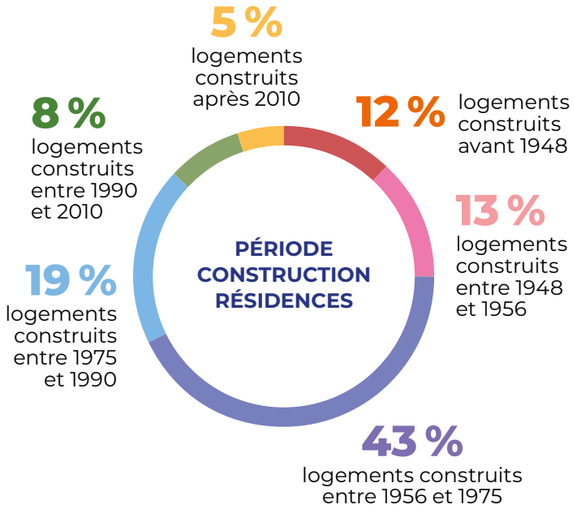
Les logements **T2 et T3** constituent la majorité du parc, répondant aux besoins d'un territoire marqué par une forte proportion de personnes vivant seules et de familles monoparentales. Les **T4 et T5** restent minoritaires (moins de 20 %).

› Un parc attractif malgré son ancienneté

Plus de la moitié des résidences ont été construites avant 1975. Pour autant l'attractivité du parc est à souligner. Elle est notamment le résultat de :

- les rénovations régulières menées au fil des années ;
- la modernisation soutenue des équipements techniques (chauffage, ventilation, électricité, sécurité) ;
- un entretien continu des parties communes et des abords ;
- une localisation centrale, bien desservie et appréciée des habitants.

Ce patrimoine constitue ainsi un socle solide pour répondre durablement aux besoins des ménages demandeurs.



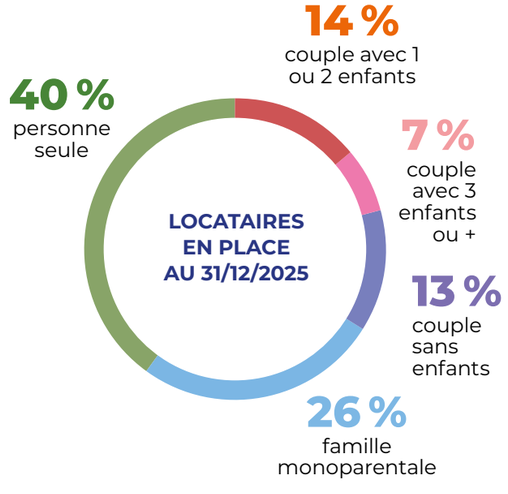
PROFIL DES MÉNAGES & DYNAMIQUES RÉSIDENTIELLES

Les données observées en 2025 témoignent d'une grande variété de compositions familiales, d'âges et de situations économiques, comme d'une forte stabilité résidentielle.

› Composition des ménages de locataires

Les résidences de Malakoff Habitat sont principalement occupées par des personnes seules, qu'elles soient **avec enfant(s)** (26 %) ou **sans enfant** (40 %).

Ce profil traduit les besoins du territoire et explique la forte présence des logements de petites et moyennes typologies au sein du parc.



› Ancienneté : un attachement fort au parc social

La stabilité résidentielle constitue l'une des caractéristiques majeures du patrimoine. En 2025, **57 %** des locataires occupent leur logement depuis **au moins dix ans**, dont **35 %** depuis **vingt ans ou plus**. Cette ancienneté témoigne d'un attachement fort à la ville, à la résidence, d'une satisfaction globale du cadre de vie et d'une attractivité durable du parc.

› Âge des locataires

La structure d'âge des locataires illustre un vieillissement progressif de la population au sein du parc résidentiel : les personnes de **plus de 65 ans** représentent **33 %** des locataires, alors que les **moins de 30 ans** ne représentent que **3 %**. Cette situation confirme une forte présence de ménages âgés, dont les besoins spécifiques en termes d'adaptation et d'accompagnement constituent un enjeu important pour l'organisme.

› Vacance : une tendance maîtrisée

En 2025, le **nombre moyen de logements vacants s'établit à 54**, contre 49 en 2024. Le taux de vacance atteint une moyenne de **1,24 %**, en légère hausse par rapport à 2024, mais qui demeure en dessous du taux régional (1,7 % en Île-de-France). Ce sont la gestion active des remises en état et des attributions qui permet de maintenir une vacance basse.

Le **délai moyen de remise en location** poursuit sa baisse : **95 jours fin 2025**, contre 100 jours fin 2024, confirmant l'efficacité des efforts engagés pour réduire les périodes d'inoccupation et ce, malgré les nombreuses obligations accompagnant la remise en état des logements libérés.

› Rotation : une mobilité résidentielle limitée

Le **taux de rotation** de 2025 s'établit à **4,21 %**, en léger recul par rapport à 2024 (4,51 %). Ce niveau de mobilité relativement faible est caractéristique des patrimoines attractifs, bien localisés et modernisés régulièrement. Il témoigne également d'un fort attachement des locataires à leur résidence et d'une stabilité globale des parcours résidentiels.

*N.B. : Les logements libérés dans le cadre de la requalification de la **Cité des Poètes** (démolition du 3 rue Albert-Samain) ne sont pas intégrés dans ces analyses.*

18

PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

La proximité constitue l'un des fondements de l'action de Malakoff Habitat et demeure, en 2025, un pilier essentiel de la qualité de service apportée aux locataires. Elle repose sur une présence humaine quotidienne au cœur des résidences, un lien direct avec les habitants et une capacité d'intervention rapide face aux besoins du quotidien.

PROXIMITÉ & QUALITÉ

› Une présence au cœur des résidences

Au centre de la vie quotidienne des locataires, le service Proximité et Qualité assure une présence régulière permettant de répondre rapidement aux demandes, de repérer les situations nécessitant une intervention et de prévenir les désordres. Cette proximité constitue un repère pour les habitants et traduit l'attachement de Malakoff Habitat à un service public accessible et engagé.

› Une équipe cohérente et complémentaire

Pour garantir un cadre de vie entretenu, surveillé et techniquement sécurisé, le service s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire composée de gardiens, de gardiens référents, de responsables de secteur et d'un responsable de service. Ensemble, ils assurent l'accueil des locataires, le suivi du cadre de vie, la surveillance des abords, le contrôle des prestations de ménage et la coordination avec les autres services internes.

Cette articulation entre présence terrain et encadrement garantit une action homogène sur l'ensemble du patrimoine et permet d'apporter des réponses adaptées aux besoins exprimés dans les résidences.



› Une connaissance fine et opérationnelle du terrain

Grâce à leur présence quotidienne, les équipes disposent d'une connaissance précise des usages, des particularités et des besoins propres à chaque résidence. Elles identifient rapidement les dysfonctionnements, anticipent les interventions nécessaires et veillent à la bonne utilisation des espaces communs. Cette expertise constitue un levier essentiel pour maintenir la qualité du cadre de vie dans un environnement urbain dense.

› Un lien direct et de confiance avec les habitants

Les échanges quotidiens favorisent une relation simple, directe et efficace entre les locataires et les équipes. Les gardiens et responsables de secteur accompagnent les habitants dans leurs démarches, expliquent les procédures et assurent une communication régulière, fondée sur l'écoute et la transparence. Leur disponibilité renforce la confiance accordée à Malakoff Habitat et contribue à la sérénité du quotidien.

22 gardiens,
4 gardiens référents
et **4** responsables de secteur.

UN DISPOSITIF COHÉSIF AU SERVICE DU QUOTIDIEN

› Le gardien, agent polyvalent au service du cadre de vie

Véritable trait d'union entre les résidents et l'organisme, le gardien est l'interlocuteur privilégié des locataires. Présent au quotidien dans les résidences, il accueille, informe, oriente et assure une vigilance constante sur le cadre de vie. Toute demande – problème technique, propreté, désordre ou difficulté dans les espaces communs – transite par lui.

Au-delà de l'accueil, le gardien remplit une mission essentielle d'observation et de contrôle : état des halls et circulations, accès, locaux techniques, propreté générale et abords extérieurs. Il repère les anomalies, signale les dégradations et contribue ainsi à prévenir les dysfonctionnements. Il assure également des tâches administratives courantes : distribution des avis d'échéance, relances de premier niveau, accompagnement aux règlements et gestion des parkings.

Grâce à l'organisation en binômes, chaque résidence bénéficie d'une présence continue, même en cas d'absence, garantissant un service quotidien fiable et renforçant la confiance des locataires.

› Les gardiens référents : un soutien opérationnel renforcé

Sur chaque secteur, des gardiens référents appuient les équipes. Ils accompagnent les gardiens dans l'utilisation des outils informatiques, dans la compréhension des procédures et dans le suivi des prestations des entreprises. Ils veillent également à l'intégration des gardiens remplaçants, garantissant une continuité.

› Les responsables de secteur : articulation et pilotage

Au-delà du terrain, les responsables de secteur assurent un pilotage global de l'activité. Encadrant gardiens et gardiens référents, ils organisent les priorités, suivent la qualité des prestations, supervisent la bonne réalisation des interventions techniques et assurent la coordination avec les autres services. Ils jouent aussi un rôle essentiel de médiation de second niveau et entretiennent un dialogue régulier avec les amicales de locataires, conformément aux fonctionnements observés dans l'organisation actuelle.

› Le responsable de service, une coordination globale

Le responsable de service supervise l'ensemble des équipes et assure le lien avec la direction générale. Il pilote les budgets liés à l'entretien du patrimoine, aux interventions techniques et aux remises en état des logements avant relocation. Il intervient également sur les situations les plus sensibles, notamment en matière de médiation, et représente Malakoff Habitat auprès des partenaires institutionnels, en particulier sur les questions de sécurité et de tranquillité résidentielle. Il participe également aux échanges avec les amicales de locataires, qui permettent de faire remonter les besoins, d'aborder les problématiques du quotidien et d'identifier des pistes d'amélioration du cadre de vie.

19 rencontres avec les Amicales de locataires en 2025.



RÉCLAMATIONS ET SATISFACTION

› Un traitement structuré des demandes

La gestion des demandes est au cœur du service Proximité et Qualité. Les gardiens reçoivent une grande variété de sollicitations : signalements techniques, problèmes de propreté, difficultés d'usage des espaces communs, demandes d'information ou besoins d'orientation. Leur présence sur le terrain leur permet d'apporter une réponse immédiate lorsque cela est possible ou de relayer rapidement l'information vers les services compétents.



› Une méthode claire et lisible pour les locataires

Afin d'améliorer la qualité des échanges, les demandes sont traitées selon des principes opérationnels simples : réponse immédiate si possible, retour dans un délai court lorsque la situation nécessite une vérification et confirmation écrite lorsqu'il s'agit de sujets plus complexes. Les réclamations sont saisies dans l'outil métier et suivies en lien avec les services concernés, permettant d'assurer traçabilité et transparence.

CHIFFRES

2 822 réclamations traitées et clôturées en 2025
dont
2 352 réclamations techniques.

OPTIMISATION DE LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

À la suite des résultats de la dernière enquête triennale de satisfaction, qui avaient mis en lumière un point d'attention particulier concernant le traitement des réclamations, Malakoff Habitat a engagé un plan d'actions visant à renforcer la qualité du service rendu : clarification des processus, meilleure coordination entre les équipes et suivi renforcé.

Dans cette dynamique d'amélioration continue, une **enquête ciblée** a été menée en juin, auprès des locataires ayant formulé une réclamation technique au cours des **12 derniers mois**, afin de mesurer précisément les effets des actions engagées.

Les résultats, plus détaillés que ceux de l'enquête triennale, témoignent d'une **amélioration encourageante** du niveau de satisfaction. Ils confirment la pertinence du travail réalisé par les équipes, tout en soulignant **la nécessité de poursuivre notre dynamique d'amélioration** pour installer durablement ces progrès.

La prochaine **enquête triennale de 2026** constituera un temps fort pour apprécier, à une échelle élargie, l'impact du nouveau dispositif et la progression de la qualité perçue par les locataires.

AVIS LOCATAIRE : SUIVRE AU PLUS PRÈS LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS DANS LES LOGEMENTS

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service, Malakoff Habitat a mis en place un partenariat avec **Avis Locataire**, spécialiste de la mesure de satisfaction par SMS. Ce dispositif vise à mieux suivre la qualité des interventions réalisées dans les logements par les entreprises sous contrat d'entretien et à disposer de retours rapides et ciblés de la part des habitants.

Depuis **novembre 2025**, chaque locataire ayant reçu la visite d'une entreprise dans le cadre d'un contrat d'entretien est invité à évaluer la prestation via un **questionnaire court et sécurisé** envoyé par SMS. Ce fonctionnement simple permet de recueillir un ressenti immédiat sur la qualité des interventions.

Le partenariat permet également de mener des **enquêtes ponctuelles** à l'occasion de travaux spécifiques ou d'opérations de réhabilitation, offrant ainsi une vision plus précise du vécu des locataires sur des opérations ciblées. Les retours collectés contribuent à améliorer le pilotage de la qualité de service et à renforcer la relation de confiance avec les habitants.

L'objectif, à terme, est de **généraliser le dispositif à l'ensemble des interventions d'entreprises dans les logements**, afin de disposer d'un suivi continu et opérationnel de la satisfaction locataire.

CADRE DE VIE & TRANQUILITÉ

› Vigilance quotidienne

Les tournées régulières permettent d'identifier rapidement les situations nécessitant une intervention : dépôts inappropriés, anomalies dans les circulations, éclairages défaillants, dégradations légères, problèmes d'accès ou utilisation inadéquate des locaux collectifs. Ce suivi attentif est essentiel au maintien d'un cadre de vie agréable.

La surveillance des accès, des halls, des éclairages, des dispositifs d'ouverture et des zones sensibles fait partie intégrante des missions des gardiens. Leur vigilance contribue à sécuriser les espaces communs et à prévenir les risques liés à leur usage.

› Un rôle humain au cœur des résidences

Le maintien de la tranquillité résidentielle est l'une des missions essentielles du service Proximité et Qualité. Chaque jour, les gardiens interviennent pour désamorcer les tensions, rappeler les règles de vie collective, accompagner les locataires confrontés à une difficulté ponctuelle et prévenir les conflits de voisinage. Leur neutralité et leur disponibilité contribuent à instaurer un climat serein dans les résidences.

Au-delà de l'aspect technique, la présence quotidienne des gardiens représente un repère pour les habitants. Leur disponibilité et leur écoute renforcent la cohésion au sein des résidences. Les responsables de secteur, en lien avec leur responsable de service, interviennent lorsque les situations nécessitent un arbitrage ou une médiation de second niveau.



24

DÉVELOPPER ET RÉHABILITER LE PATRIMOINE

DÉVELOPPEMENT : **NOUVELLES CONSTRUCTIONS** ET **RÉHABILITATIONS**

L'année 2025 a été particulièrement riche en projets de développement et de réhabilitation du patrimoine. En étroite collaboration avec la Ville de Malakoff, la SAIEM a poursuivi avec détermination son engagement en faveur de la rénovation de son patrimoine. Parallèlement à ces actions, de nouveaux programmes de constructions neuves sont en cours, témoignant de la volonté de Malakoff Habitat d'accompagner l'évolution de la ville et de répondre aux besoins des habitants.

50 RUE GUY-MÔQUET : DÉMOLITION–RECONSTRUCTION

Les trois bâtiments initialement existants, totalisant 71 logements, ont été démolis pour laisser place à une nouvelle construction de 86 logements sociaux répartis sur deux bâtiments, ainsi qu'à cinq maisons de ville comprenant dix logements en accession à prix maîtrisé.

Une attention particulière est portée au confort des logements et au cadre de vie des locataires : la quasi-totalité des logements sont multi-orientés et bénéficient d'un espace extérieur qui offrira un cadre de vie qualitatif aux résidents.

La visite du logement témoin a eu lieu en décembre 2025 en présence de la direction et des collaborateurs de Malakoff Habitat, de l'entreprise en charge des travaux et de la maîtrise d'œuvre.

Pour la première fois, Malakoff Habitat a lancé la commercialisation de 10 logements en accession, à prix maîtrisé (1 T2 et 9 T3).

Les 10 appartements ont été vendus en 2025, principalement à des locataires de la SAIEM.



Le gros œuvre est désormais achevé. La livraison de l'opération – logements sociaux et accession – est prévue au **2ème trimestre 2026**.

› Certification visée

- NF Habitat HQE
- Label Effinergie+

› Coût prévisionnel de l'opération

- 17 322 078 € TTC









PROJET DE REQUALIFICATION DE LA CITÉ DES POÈTES

› Un projet urbain majeur pour la ville

Le projet de requalification de la Cité des Poètes constitue l'une des opérations les plus ambitieuses de Malakoff Habitat.

› Le projet en résumé :

- Construction d'environ **200 logements** au sein de **7 lots** à construire
- Réhabilitation des **476 logements sociaux existants**
- Création d'un **pôle petite enfance de 60 berceaux** et d'un **relais d'assistantes maternelles**
- Requalification complète des **espaces extérieurs**
- Création d'une **nouvelle voie publique** reliant le boulevard Louise Michel à la rue Girard

› Un évènement marquant : "100 % Poètes"

Le 3 juillet, un grand évènement convivial à destination des habitants et riverains a marqué le coup d'envoi de la transformation de la cité. Organisé par la Ville de Malakoff, il a réuni les locataires, les partenaires, les équipes municipales et celles de Malakoff Habitat.

La cérémonie d'ouverture – animée par une fanfare – a été suivie d'interventions de Jacqueline Belhomme, Maire de Malakoff, de Dominique Cardot, Président de Malakoff Habitat, et de Paul Jarquin, Président de REI Habitat.

Les habitants ont pu découvrir le futur visage de la résidence grâce à :

- une exposition dédiée,
- un film 3D,
- des maquettes en bois,
- une visite du chantier en présence des architectes.



Cet évènement a été ponctué d'animations pour tous les âges, d'échanges avec les équipes de Malakoff Habitat et d'un buffet convivial, symbole d'un dialogue ouvert et constructif avec les locataires



› Une transformation paysagère en profondeur

L'intention paysagère vise à renforcer le caractère arboré de la Cité, à clarifier les usages et à améliorer la lisibilité des espaces. Le cœur d'îlot deviendra entièrement piéton.

› Principales interventions prévues :

- Création d'un **parvis végétalisé** et d'un **parking souterrain d'environ 140 places**
- Création d'une **voie nouvelle** et requalification des rues internes en venelles paysagées accessibles à tous
- Aménagement d'espaces végétalisés, incluant :
  - un **verger**,
  - un **caniparc**,
  - des **jardins partagés**,
  - désimperméabilisation des sols
- Réaménagement du **parc central**, conçu en trois séquences offrant des ambiances variées, définies en concertation avec les habitants

Les travaux préparatoires ont été réalisés et se poursuivront en 2026.

› Construction d'un pôle petite enfance et de 17 logements

Au sein du lot A1, Malakoff Habitat construit en co-maîtrise d'ouvrage avec la Ville un pôle petite enfance, situé au RDC et sur une partie du 1er étage, qui comprendra 60 berceaux ainsi qu'un ensemble immobilier constitué de **17 logements**.

Du 1er au 4ème étage seront érigés 17 logements en accession à prix maîtrisé, dont les typologies varient du T2 au T4, bénéficiant tous d'espaces extérieurs.

La phase Études est achevée. Les entreprises de travaux seront désignées au 1er trimestre 2026.

Le démarrage des travaux est prévu au **2ème trimestre 2026**.

La commercialisation des 17 logements a été lancée en décembre 2025.

INFO + :

DES MATÉRIAUX ÉCOLOGIQUES

- Façades en briques de réemploi
- Intérieurs réalisés en terre crue et bois

RÉHABILITATION DES LOGEMENTS EXISTANTS (476 LOGEMENTS)

Malakoff Habitat conduit une réhabilitation d'ampleur des quatre bâtiments de la Cité des Poètes, totalisant **476 logements**. Le programme de travaux s'articule autour de trois axes majeurs.

› Améliorer la performance énergétique

- Rénovation des façades
- Remplacement des fenêtres et volets
- Réfection complète de l'étanchéité des terrasses
- Remplacement des portes palières
- Installation d'un nouveau système de ventilation
- Création d'un réseau d'eau chaude collective
- Amélioration du chauffage avec pose de robinets thermostatiques

› Améliorer le confort dans les logements

- Réfection et agrandissement des balcons
- Création d'espaces extérieurs privatifs dans certains T3, T4 et T5
- Remplacement des colonnes d'eau et d'assainissement (bâtiments Fabié et Valéry)
- Mise en sécurité électrique
- Travaux complets dans les cuisines : meubles, faïence, sols, peintures
- Travaux dans les salles d'eau : douches/ baignoires, lavabos, faïence, peinture, sols
- Restructuration des celliers pour agrandir certaines salles d'eau (bâtiment Fabié)


Résidence Albert Samain



Résidence François Fabié

› Amélioration du cadre de vie

- Création de locaux vélos / poussettes
- Condamnation des vide-ordures
- Réfection du système de sécurité incendie et désenfumage
- Remplacement des portes des locaux communs et accès sous-sol

La cage d'escalier n°3 du bâtiment Albert Samain, comprenant 44 logements, sera démolie afin de créer une continuité urbaine avec l'intérieur de la cité. Les halls 4 et 5 seront reconfigurés et ouvriront désormais sur le boulevard Louise Michel.

› Relogements

Les **relogements** se sont poursuivis en 2025 et sont désormais quasiment achevés.

La libération de la cage d'escalier est prévue au **2ème semestre 2026**.

› Concertation avec les habitants

Les locataires ont été étroitement associés :

- enquêtes individuelles avant travaux ayant permis de recueillir les attentes des locataires,
- nombreuses réunions publiques, certaines à destination de tous les locataires, d'autres spécifiques à chaque bâtiment,
- participation à un comité de projet,
- rencontres individuelles.

Les accords collectifs ont permis d'obtenir **68 % d'avis favorables sur l'opération**.

Les états des lieux ont commencé en décembre dans la résidence Paul Valéry. Le démarrage des travaux est prévu au **2ème trimestre 2026**, pour une durée estimée de **24 mois**.

› Coût de l'ensemble du projet :

- 22 000 000 € TTC complété par des subventions du Département, de l'Etat, des prêts de la Caisse des Dépôts et Consignations et des fonds propres de Malakoff Habitat.



Résidence Paul Valéry



Résidence Charles Baudelaire



À l'issue de la réhabilitation de la résidence Jules Guesde, une enquête de satisfaction a été conduite auprès des locataires.

88 % des répondants se sont déclarés satisfaits de la qualité du projet.

› Travaux réalisés

- Amélioration de la performance énergétique
- Amélioration du confort dans les logements
- Requalification des espaces extérieurs
- Embellissement des parties communes
- Amélioration des équipements techniques

Fin juin, les habitants de la Tour Henri Barbusse se sont réunis aux côtés des équipes de Malakoff Habitat pour célébrer la fin du chantier. Une plaque en hommage à Henri Barbusse a été inaugurée dans le hall avant un moment convivial partagé autour d'un buffet.

Dominique Cardot, Président de Malakoff Habitat, et la Présidente de l'amicale des locataires ont salué l'implication des équipes et la collaboration étroite des habitants et de leur représentant tout au long du projet.









MAINTENANCE, PERFORMANCE ET ADAPTATION

TRAVAUX D'INVESTISSEMENT ET DE MAINTENANCE DU PATRIMOINE

Réaliser les travaux nécessaires pour maintenir les résidences en bon état demeure l'une des missions majeures de Malakoff Habitat, acteur engagé de l'habitat social. La gestion durable de notre patrimoine repose sur une stratégie d'entretien exigeante, pensée pour garantir la sécurité, la pérennité et le confort des logements.



En **2025**, Malakoff Habitat a poursuivi cette dynamique en renforçant sa politique d'interventions préventives et en optimisant sa réactivité face aux besoins du terrain. L'objectif reste inchangé : assurer aux locataires un cadre de vie de qualité tout en anticipant les évolutions techniques et réglementaires.

Entretenir et améliorer les résidences, adapter les équipements existants aux normes énergétiques récentes, et garantir une maîtrise des dépenses constituent un défi permanent dans une conjoncture économique encore marquée par des tensions budgétaires et l'augmentation du coût des matériaux.

L'année 2025 s'est pleinement inscrite dans le nouveau **Plan de Stratégie de Patrimoine (PSP) 2024-2033** de Malakoff Habitat avec pour objectifs de répondre aux enjeux énergétiques, environnementaux et sociaux grâce à un programme de travaux de gros entretien de près de **225 000 €** et d'investissements de **2,3 M€** pour l'année 2025.

LES TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN POUR 2025

Les travaux de gros entretien, visent à garantir la qualité du cadre de vie dans nos résidences, le maintien en bon état des bâtiments et le bon fonctionnement des équipements. Ils regroupent à la fois des interventions programmées planifiées dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Entretien (PPE) et des interventions non programmées, travaux imprévus mais nécessaires, portant principalement sur des défaillances d'équipements ou des désordres nécessitant un traitement sur l'année en cours pour maintenir la qualité de service quelle que soit la résidence.

Ces interventions permettent de garantir la sécurité, le confort et la continuité d'usage des résidences, en limitant les risques de dégradation du bâti et des équipements.

› Interventions des cordistes

Tout au long de l'année, sur le patrimoine de Malakoff Habitat, des cordistes sont intervenus afin d'entretenir les façades des immeubles et les toitures difficiles d'accès.

Fin 2024 et début 2025, une opération d'envergure de traitement des éclats de béton avec inspection générale de l'ensemble des balcons a été menée sur les façades de la résidence du 34-36 Gambetta. Les balcons repérés ont fait l'objet de travaux de reprise des points de fixation de leur garde-corps au 1er trimestre 2025, un budget de 25 000 € a permis de traiter d'autres points singuliers du patrimoine

› Travaux de réfection des embellissements des parties communes

Depuis mi-août, Malakoff Habitat dispose pour les parties communes de son patrimoine d'un nouveau marché de travaux de peinture, revêtements de sols et faux plafonds. Ainsi ont été programmés pour le 2ème semestre 2025, les travaux de réfection des parties communes des résidences : 14 Hoche (cages 1 et 7), 5 à 11 sentier des Nouzeaux, 102 Paul Vaillant Couturier et 34-36 Gambetta pour un budget de 80 400 €.

› Travaux de gros entretien non programmés

En 2025, les principaux postes de dépense étaient les suivants :

- barrières et portes de parking : 23 000 €
- ascenseurs : 23 000 €
- reprises ponctuelles d'étanchéité : 63 000 €
- plomberie : 15 000 €
- éclairage parties communes et extérieur : 27 000 €

LES TRAVAUX D'INVESTISSEMENTS POUR 2025

Les travaux d'investissement s'inscrivent dans une démarche volontaire d'amélioration du patrimoine immobilier de Malakoff Habitat et de ses équipements, tout en tenant compte des nouvelles exigences environnementales, des évolutions réglementaires ainsi que des attentes des résidents en matière de confort, de qualité d'usage et de performance énergétique. Près de 80 % du budget alloué a été engagé, certaines opérations ayant dues être décalées.

› Economies d'énergie et le confort thermique

UN ENGAGEMENT DURABLE EN FAVEUR DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

La transition énergétique constitue un axe prioritaire de l'action de Malakoff Habitat. À travers l'amélioration du confort thermique, la réduction des consommations d'énergie et la diminution des émissions de gaz à effet de serre, Malakoff Habitat poursuit son engagement pour un habitat social durable et accessible.

Pour l'année 2025, dans la continuité des actions entreprises depuis plusieurs années, ont été engagés des travaux d'envergure sur :

- **L'ÉCLAIRAGE**

  Lancement d'une campagnes de remplacement des appareillages par du matériel LED avec détecteur de mouvement pour près de 200 000 € sur les résidences : 4/10 Joliot Curie, Georges Brassens, 15-17 Tissot, 5-11 sentier des Nouzeaux, 1 Place du 14 juillet, 22 Passage du Nord, 10-18 Jules Ferry et 67- 69 Dumont.

- **LES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES DU PARC IMMOBILIER**

  PARTIES COMMUNES

  Un audit de l'ensemble des installations électriques de nos parties communes a été réalisé par CONSUEL en 2024, un planning de travaux et des budgets associés à étaler sur plusieurs années en fonction des priorités a été établi. Le nouveau marché « courant fort », ayant été notifié en mars 2025, une 1ère phase de travaux traitant les priorités a été programmée sur le 2nd semestre 2025.

  PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

  Le réseau photovoltaïque, lors des pics d'ensoleillement prend le relais en rendant le bâtiment moins énergivore en électricité pour quelques heures. Malakoff Habitat a retenu l'entreprise PERRIN en septembre 2025 pour équiper de ce type d'installation mixte la résidence Voltaire (budget de 70 000 €).

  TRAVAUX ÉLECTRIQUES DANS LES LOGEMENTS

  Pour 2025, Malakoff Habitat a programmé les travaux de réfection complète de 62 logements en milieu occupé consistant au remplacement du tableau électrique, la filerie sous moulures et appareillage (prises et interrupteurs) du 5-9 Maurice Thorez et 5-9 Jean Moulin. Les travaux se sont déroulés sur le 2ème semestre 2025 pour un budget de 60 000 €.

MAINTENANCE, PERFORMANCE ET ADAPTATION

LE CONFORT THERMIQUE DES LOGEMENTS : UN LEVIER MAJEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Malakoff Habitat a ainsi mis en place un programme pluriannuel de réhabilitations énergétiques construit sur la base des résultats des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) permettant d'évaluer la consommation d'énergie de ses bâtiments et leur impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre réalisés en 2022 sur l'ensemble des résidences.

Ces DPE ont permis de lancer des travaux de réhabilitation énergétique dont des campagnes de remplacement des menuiseries extérieures réduisant les déperditions de chaleur en hiver et en améliorant le confort d'été avec double vitrage et volets sur les séjours en étages.

En 2025, Malakoff Habitat a poursuivi son programme de travaux de remplacement des menuiseries extérieures dont l'objectif est d'offrir des logements plus performants, en maîtrisant les charges des locataires et en réduisant l'empreinte carbone du patrimoine.

- Les travaux relatifs aux menuiseries extérieures des 180 logements de la résidence Léon Salagnac se sont achevés fin 2025 (budget de 777 000 €). L'entreprise LORILLARD a procédé au remplacement des menuiseries des 40 logements des résidences 22 Passage du Nord et 20 André Coin pour un budget de 98 000 €. Ces travaux ont été réalisés avec le soutien de la Ville de Malakoff.
- Avec les menuiseries extérieures des résidences Maurice Thorez, Jean Moulin, et Jean Lurçat, ce sont 368 logements qui font l'objet de travaux de remplacement des menuiseries qui s'échelonneront sur plusieurs années pour un budget global est de 1,5 M€. En 2025, au terme d'une consultation l'entreprise GROSFILLEX a été retenue, un logement témoin a été réalisé et visité par de nombreux locataires. En 2026, 136 logements seront concernés (11-13-15-17 avenue Maurice Thorez et 5-7-9 rue Jean Moulin).
- Les 253 portes palières sur coursives des résidences 32 Stalingrad et 15-17 Tissot pour un budget global de 343 000 €.
- Les fenêtres de toit : 1ère tranche de la résidence sentiers des Nouzeaux pour un budget de 48 000 € et résidence 24-44 Valette pour un budget de 16 000 €.

› Le remplacement et l'amélioration des équipements :

Malakoff Habitat a pour objectif l'amélioration continue du service rendu par ses équipements. Pour cela tous les ans un programme de travaux est mené.

LE PARC ASCENSEURS

Le parc ascenseurs de Malakoff Habitat est constitué de **153 appareils**, entretenus par l'entreprise SCHINDLER, avec un taux de disponibilité moyen de **98,3 %** du 1er janvier au 31 décembre 2025 et **97 appareils sans intervention technique sur 2025**.

De décembre 2024 à avril 2025, Malakoff Habitat a fait établir par un organisme indépendant les rapports quinquennaux qui font apparaitre un parc d'ascenseurs en bon état. Les travaux d'investissement se sont élevés en 2025 à **248 000 €** dont la modernisation des ascenseurs du 32 Stalingrad et 6 Henri Martin qui seront réalisés en 2026.

FOCUS SUR LE TROPHÉE ASCENSEUR

À l'occasion de la 10ème édition des Trophées de l'Ascenseur, Malakoff Habitat s'est distinguée en remportant le prix « Responsabilité Sociétale » pour le remplacement de l'ascenseur de la résidence Jules Guesde.





FOCUS SUR LA FIN DE LA 2G POUR NOS ASCENSEURS

41 de nos systèmes de téléalarme ascenseurs fonctionnent encore en 2G et environ 100 appareils sont équipés de dispositifs en 3G.

La fin du réseau 2G est annoncée pour le dernier trimestre 2026, tandis que l'arrêt de la 3G est prévu pour fin 2028.

Afin d'anticiper ces échéances, nous avons étudié de nouvelles solutions permettant non seulement de pallier à la disparition progressive de ces réseaux, mais également d'améliorer le suivi de la surveillance et de la maintenance de nos ascenseurs.

Nous nous orientons vers la solution GETRALINE, déjà largement utilisée par de nombreux bailleurs, et prévoyons de commencer son déploiement courant 2026.

LES ÉQUIPEMENTS AUTOMATIQUES DE PARKING :

La réactivité du prestataire, la communication et un temps d'immobilisation minimum des équipements d'accès au parking sont au cœur des préoccupations des équipes de Malakoff Habitat à travers son marché d'entretien et de vérification périodique de ses 61 équipements automatiques de parking (portes de parking et barrières).

Depuis août 2025, Malakoff Habitat a débuté une nouvelle collaboration avec le prestataire 5M Services qui a réalisé un audit complet des équipements du parc afin d'établir sur quatre ans un programme de travaux de remplacement selon les préconisations et priorités.

Sur 2025, Malakoff Habitat a procédé à près de **40 000 €** de travaux d'investissements sur les résidences : 74 Brossolette / 22 Passage du Nord / Chevelot-Hebecourt.



MAINTENANCE, PERFORMANCE ET ADAPTATION



FOCUS SUR LA GÉOTHERMIE

Développer un réseau de géothermie, c'est améliorer la qualité de l'air tout en luttant contre le réchauffement climatique.

C'est l'Île-de-France qui concentre le plus grand nombre d'équipements et la majorité de la production de chaleur géothermale de France mais aussi d'Europe avec 350 000 logements et plus de 40 centrales. À Malakoff, le réseau de chaleur sera alimenté à plus de 65 % par des énergies renouvelables et de récupération.

Sur l'année 2025, **Géomalak** a déployé 12,5 km de réseau de géothermie sur la ville de Malakoff et à l'automne 2026, ce sont 6 445 logements qui seront raccordés dont **3 260 logements** de Malakoff Habitat. Les chaufferies non raccordées sont : 13-15 Valette, 84 Dolet, 69-73 Dolet.

En juin 2025 Malakoff Habitat a signé près de 20 polices d'abonnement avec Géomalak.



› Les atouts de la géothermie

L'objectif est de produire le chauffage et l'eau chaude sanitaire des bâtiments collectifs avec la géothermie en remplacement de leurs systèmes de chaudières au gaz.

- **Ressources locales** présentent naturellement dans le sous-sol. Les technologies de la géothermie permettent de valoriser l'énergie du sous-sol, **sans transport ni combustion**. Elles génèrent donc **très peu de gaz à effet de serre** et n'émettent ni de particules fines, ni de molécules nocives. Sa mise en œuvre demande peu de foncier, la production est quasi invisible, sans bruit ni odeur.
- **Bilan environnemental performant bas carbone :** cela peut permettre à l'échelle du réseau de chaleur de Malakoff d'éviter l'émission de 1 500 tonnes de CO_2 par an dans l'atmosphère, soit l'équivalent de **4 700 véhicules** supprimés de la circulation. Ces installations rejettent environ **5 fois moins de CO_2** que celles utilisant **le gaz naturel**, pour satisfaire un même besoin de chauffage.
- **Energie disponible en continue et renouvelable :** les installations de géothermie valorisant cette ressource naturelle peuvent fonctionner tous les jours de l'année, **24 h sur 24**, indépendamment des conditions météorologiques. **À Malakoff, le réseau de chaleur sera alimenté à plus de 65 % par des énergies renouvelables et de récupération**.
- **Prix stable et maitrisé** grâce à une énergie peu dépendante de l'évolution du coût des énergies fossiles et qui est donc une alternative **durable au gaz**.
- **Technologie simple et fiable :** avec une durée de vie des installations longue (50 ans).

FOCUS SUR VOLTALIS LES THERMOSTATS CONNECTÉS

Dans le cadre de sa politique de développement durable, Malakoff Habitat a mis en place un partenariat avec Voltalis, acteur reconnu des solutions connectées pour la maîtrise de l'énergie.

Ce dispositif innovant permettra aux locataires équipés de chauffage électrique de bénéficier de thermostats intelligents, offrant :

- une gestion personnalisée de la température pièce par pièce via une application simple et sécurisée
- des économies sur les factures d'énergie
- une contribution à la stabilité du réseau électrique français et à la réduction des émissions de CO_2

À la demande de RTE (Réseau de Transport d'Electricité), Voltalis peut moduler la consommation des équipements connectés lors des pics, participant ainsi à la prévention des coupures et au renforcement de la résilience du réseau.

En décembre 2025, les locataires ont été informés du déploiement de ces équipements sur les résidences Georges Brassens (154 logements) et 67-73 avenue Augustin Dumont (61 logements).

Ce dispositif sera progressivement déployé sur l'ensemble des résidences équipées de chauffage électrique.

Cette initiative illustre la volonté de Malakoff Habitat de concilier confort des habitants, économies d'énergie et responsabilité environnementale.

› Les aménagements PMR de nos logements

Depuis sa mise en place en 2018, le nombre de demandes d'aménagement de logements pour personnes à mobilité réduite est en augmentation constante avec **161 douches PMR posées dont 28 en 2025**. Le budget d'investissement consacré aux douches PMR pour 2025 est de **170 000 €**. Sur le 1er semestre 2026, ce sont 18 locataires qui bénéficieront d'un aménagement PMR.

› Aires de jeux :

- **AIRE DE JEUX THOREZ**

  Fin 2025, l'aire de jeux a fait peau neuve pour un montant total de 50 600 €, dont les travaux portaient sur la réfection du sol souple, l'installation de nouveaux jeux réalisés par l'entreprise KOMPAN (39 600 €).

  Le ceinturage de l'aire de jeux avec des clôtures hautes et un nouveau portillon d'accès par l'entreprise POUSSIER (11 000 €) a été réalisé début 2026.

- **AIRE DE JEUX BRASSENS**

  Le toboggan défectueux et non réparable sera remplacé en avril 2026 avec un nouveau jeu non encore déterminé.

- **AIRE DE JEUX 210 BROSSOLETTE**

  2 jeux défectueux ont été remplacés en mars 2026 par 2 autres jeux à ressort. Le sol souple présentant des trous à quelques endroits sera aussi réparé (3 500 €).

Cadre de vie de nos résidences : les aires de jeux
Un contrat d'entretien et de maintenance des équipements et des aires de jeux collectifs des 4 aires de jeux de Malakoff Habitat a été signé avec l'entreprise KOMPAN en 2025.

RESSOURCES ET TRANSFORMATIONS INTERNES

RESSOURCES HUMAINES

La force de Malakoff Habitat repose avant tout sur ses équipes : engagées, expérimentées et profondément investies dans la qualité du service rendu aux locataires. En 2025, Malakoff Habitat a notamment favorisé la professionnalisation des métiers et organisé la transmission des savoirs au sein de l'organisation. Cette dynamique conjugue expérience, innovation et ouverture aux nouvelles générations, avec un engagement fort en faveur de l'accompagnement et du développement de chacun.



84 collaborateurs*
dont
43 femmes et **41** hommes
(**51 %** / **49 %**)

7 stagiaires
et
8 alternants

* (hors CDD)

CHIFFRES CLÉS

Au 31 décembre 2025, Malakoff Habitat comptait **84 collaborateurs**, répartis quasiment à parts égales : **43 femmes** et **41 hommes** (51 % / 49 %). L'ancienneté moyenne est de 11 ans, reflet de la stabilité des équipes et de la continuité des compétences internes. Malakoff Habitat a accueilli **9 nouveaux collaborateurs** en 2025 et **9 salariés** ont quitté l'entreprise. Dans la même logique de professionnalisation et d'insertion, l'organisme a accueilli **7 stagiaires** et **8 alternants**, contribuant à la diffusion de la culture d'entreprise et à la préparation des talents de demain.

PLAN QUADRIENNAL DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES 2025-2028

En 2025, Malakoff Habitat a déployé son plan quadriennal de développement des compétences 2025-2028, conçu pour accompagner durablement l'évolution des métiers et soutenir la stratégie de l'entreprise. Construit à partir des besoins identifiés dans les services et des orientations stratégiques, ce plan s'articule autour de cinq orientations :

- **développement des compétences métiers** face aux évolutions réglementaires et techniques ;
- **renforcement du management et du pilotage** pour soutenir la cohésion et l'accompagnement des équipes ;
- **maîtrise des outils informatiques et des solutions numériques ;**
- **sécurité et amélioration des conditions de travail ;**
- **intégration et accompagnement des nouveaux salariés.**

› Formations et actions mises en œuvre en 2025

Parmi les actions déployées en 2025 figurent :

- gestion locative (contrat de location, SLS, gestion des charges) ;
- nouvelles obligations réglementaires (loi Élan, loi Climat et Résilience) ;
- formations techniques (suivi de chantier, rénovation énergétique, règles de la commande publique) ;
- sessions dédiées à la relation locataire et à la prévention des situations conflictuelles ;
- parcours sur la maîtrise des outils collaboratifs (Microsoft 365) ;
- actions en matière de sécurité (incendie, habilitations électriques) ;
- parcours d'accueil pour les nouveaux arrivants, visant à garantir à la fois professionnalisation et sécurisation des pratiques.

Ce plan structurant permet d'anticiper les évolutions du secteur, de professionnaliser les équipes sur le long terme et de garantir un bon niveau de qualité de service rendu aux locataires, tout en renforçant la capacité collective d'adaptation face aux transformations en cours.

ACCORD ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE : UNE AMBITION AFFIRMÉE POUR L'ÉQUITÉ ET LA DIVERSITÉ

L'égalité professionnelle est un enjeu stratégique pour Malakoff Habitat : elle renforce l'attractivité de l'employeur et la cohésion interne. Agir sur l'équité, c'est valoriser les compétences et garantir des parcours justes pour toutes et tous. Cet enjeu guide nos choix et nos priorités.

Au début de l'année 2025, Malakoff Habitat a signé un accord collectif consacré à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet accord permet à Malakoff Habitat de réaffirmer son engagement collectif fort : lutter contre toute forme de discrimination et promouvoir un environnement de travail juste, inclusif et respectueux.

Fruit d'un dialogue social constructif entre la direction et les représentants du personnel, l'accord fixe des objectifs clairs et des mesures concrètes sur trois leviers essentiels : la rémunération, le recrutement et la formation.

Cet accord témoigne de notre conviction : la diversité est une richesse et un facteur clé d'épanouissement pour nos équipes. En valorisant chaque parcours et en favorisant un climat de confiance, nous renforçons notre capacité collective à offrir des opportunités équitables à toutes et tous. Malakoff Habitat réaffirme ainsi son ambition, en inscrivant l'égalité professionnelle au cœur de sa politique RH.

> *Nous sommes convaincus que la diversité est une force et qu'elle participe à la cohésion entre les collaborateurs.*

Mathilde BENSOUSSAN,
Responsable de service RH

En 2025, Malakoff Habitat obtient **96/100** à l'Index Égalité Femmes Hommes, soit une progression de **+11 points** par rapport à 2024. Ce score témoigne de l'efficacité de notre politique. Il repose sur des indicateurs détaillés, valorisés cette année comme suit : écart de rémunération **36/40** (+1 pt) ; écart de taux d'augmentations individuelles **35/35** (+10 pts) ; augmentation au retour de congé maternité **15/15** ; haute rémunération **10/10**.

Ces résultats confirment une politique RH résolument tournée vers la reconnaissance des compétences et la progression équitable des carrières. Ils renforcent la pertinence de la mise en place d'un accord dédié et soutiennent la dynamique engagée en faveur d'une égalité réelle et durable. Malakoff Habitat poursuivra la mise en œuvre des actions prévues, le suivi des indicateurs et la concertation avec les partenaires sociaux pour maintenir et améliorer ces performances.

ÉVÈNEMENTS, VIE COLLECTIVE ET SENSIBILISATION AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

La vie collective et les initiatives internes rythment l'année chez Malakoff Habitat. Retour sur deux des évènements de l'année : la Grande journée des équipes et la Fresque du Climat, des projets phares qui renforcent la cohésion, l'engagement des collaborateurs et le lien avec les habitants.

› La Grande journée des équipes

L'édition 2025, organisée le 9 octobre au Smile World situé Porte de Châtillon, a tenu toutes ses promesses : échanges riches, enthousiasme collectif et énergie partagée tout au long de la journée. Dominique Cardot, Président, et Frédéric Issaly, Directeur général, ont prononcé les mots d'ouverture, saluant l'engagement des équipes et rappelant combien ces moments mêlant travail et cohésion renforcent les liens entre collaborateurs.

La matinée a été rythmée par plusieurs temps forts illustrant la dynamique et les ambitions de Malakoff Habitat :

- **Géothermie :** présentation du déploiement prochain sur la Ville de Malakoff, qui raccordera une part importante des résidences ;
- **CAP Habitat :** immersion dans la société anonyme de coordination réunissant Malakoff Habitat et six autres organismes HLM, avec l'intervention de **Brice Jacquemin** (Chargé de projet SAC) ;
- **Chantiers :** point sur les opérations de construction et de réhabilitation, notamment la réhabilitation de la **Cité des Poètes** ;
- **Qualité de service :** présentation du partenariat avec **Avis Locataire**, illustrant la volonté d'améliorer la qualité de service et de mesurer la satisfaction en temps réel.

La diversification des activités a également été mise en avant : commercialisation de logements en accession à prix maîtrisé (démolition reconstruction du 50 rue Guy Môquet ; requalification de la Cité des Poètes et, dans ce cadre, la construction prochaine d'une crèche pour le compte de la Ville de Malakoff, en maîtrise d'ouvrage directe – une première pour Malakoff Habitat, qui illustre l'évolution des missions au service du territoire.

Après un buffet convivial, l'après-midi a laissé place au collectif : bowling, karaoké, laser game… Autant d'activités qui ont permis aux collaborateurs de partager des moments informels, de renforcer la cohésion et de créer des souvenirs communs.

> *« Ces journées renforcent les liens et nourrissent notre projet collectif. »*
>
> **Frédéric ISSALY**, Directeur général



› Fresque du Climat et lien avec les habitants

La Fresque est un atelier collaboratif de trois heures, fondé sur les travaux du GIEC, qui permet de comprendre les mécanismes du changement climatique et d'ouvrir le dialogue sur des actions concrètes à mettre en œuvre, tant dans les pratiques professionnelles que personnelles.

Depuis 2023, Malakoff Habitat déploie la Fresque du Climat auprès de ses collaborateurs, puis, depuis 2024, auprès des locataires en pied d'immeuble. En effet, après une première phase interne, plusieurs collaborateurs volontaires ont été formés pour devenir animateurs et porter le dispositif en autonomie, assurant ainsi son inscription durable dans la démarche environnementale de l'organisme.

En 2025, le dispositif a été précisé et structuré ; il se renforcera en 2026 avec de nouveaux ateliers, dont une version dédiée aux enfants, pour poursuivre la sensibilisation aux enjeux climatiques. Le projet se poursuit selon des principes concrets :

- organiser une Fresque chaque année pour les nouveaux collaborateurs ;
- proposer au minimum un atelier par an en pied d'immeuble, ouvert aux habitants ;
- lancer en 2026 une Fresque spécialement destinée aux enfants, avec une approche ludique et adaptée.

Par ces actions, Malakoff Habitat associe pleinement ses équipes et ses locataires à la transition écologique et renforce son engagement en faveur d'un territoire plus résilient.

LA FRESQUE DU CL!MAT
Vous avez toutes les cartes en main

MODERNISATION DES PROCESSUS RH

Le service des Ressources Humaines poursuit sa feuille de route de modernisation en s'appuyant sur la digitalisation des processus.
Cette transformation vise à rendre la gestion des ressources humaines plus fluide, réactive et mieux outillée pour accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel.

Les campagnes d'entretiens – d'évaluation, professionnels ou de suivi du télétravail – sont désormais pilotées via une plateforme numérique accessible à l'ensemble des salariés.
L'outil centralise les informations, structure les parcours d'évaluation, automatise les relances et facilite la traçabilité des échanges.
Grâce à cette centralisation, les responsables disposent d'un suivi consolidé, peuvent analyser les tendances et ajuster leur action.

En 2026, la digitalisation s'étendra à la gestion des demandes de formation et à l'élaboration du plan de développement des compétences.
Le circuit numérique améliorera la traçabilité des demandes et affinera l'analyse des besoins.
Ces évolutions apportent des bénéfices concrets : gain de temps administratif, meilleure fiabilité des données et capacité renforcée à piloter les actions RH de manière proactive et stratégique.

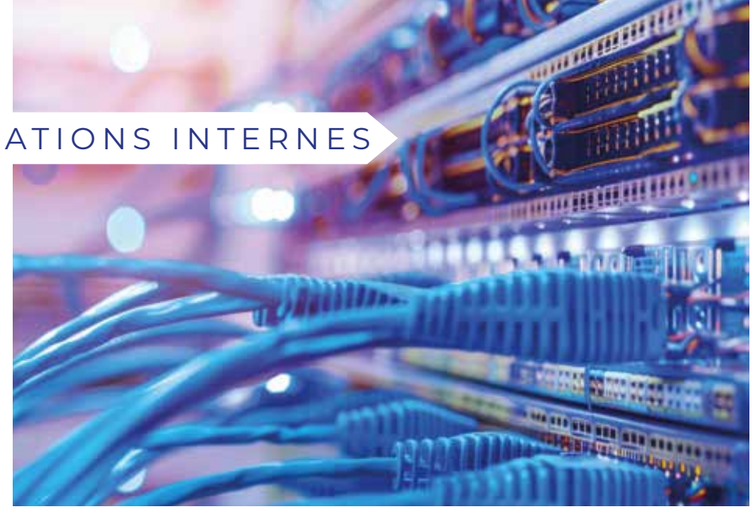
MISE EN PLACE DU CLUB RH DE CAP HABITAT

En 2025, le **Club RH Cap Habitat** a été lancé dans une dynamique volontaire de partage d'expériences entre les équipes RH des entités membres de la SAC.
Ce dispositif, bien que ne relevant pas d'une compétence obligatoire, répond à un besoin de coopération et de partage des pratiques.

Le Club réunit régulièrement responsables et référents RH autour de réunions d'échange, d'ateliers et de retours d'expérience. Ces rencontres permettent d'aborder des sujets RH, de mutualiser les approches et les méthodes, et de réfléchir collectivement à des solutions innovantes adaptées aux réalités de chaque organisme.

La dynamique collaborative instaurée au sein du Club RH enrichit les pratiques locales, renforce la cohérence des politiques de gestion des ressources humaines et favorise l'émergence d'initiatives partagées. En capitalisant sur ces synergies, CAP Habitat et ses membres gagnent en agilité pour déployer des actions RH au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs des organismes membres.

LE CLUB RH DE CAP HABITAT



RESSOURCES INFORMATIQUES ET MODERNISATION

En 2025, la Direction des Systèmes d'Information a poursuivi un travail soutenu de sécurisation et de modernisation de l'infrastructure informatique de Malakoff Habitat. Dans un contexte de cybermenaces croissantes et de données sensibles à protéger, la fiabilité, la disponibilité et la sécurité des systèmes d'information constituent des enjeux majeurs pour l'organisme.

› Sécurité et sensibilisation

RENFORCEMENT DE LA CYBERSÉCURITÉ :

Face à l'évolution rapide des menaces numériques, Malakoff Habitat a poursuivi en 2025 un programme ambitieux de sécurisation de ses environnements. Les mesures traditionnelles ne suffisant plus à contrer les attaques modernes (intrusions, virus, rançongiciels, exploitation de vulnérabilités), la DSI a déployé une solution **EDR – Endpoint Detection and Response**.

Cette technologie surveille en continu les équipements (ordinateurs, serveurs, terminaux mobiles), analyse les comportements suspects, enquête sur les incidents et permet une réponse en temps réel.

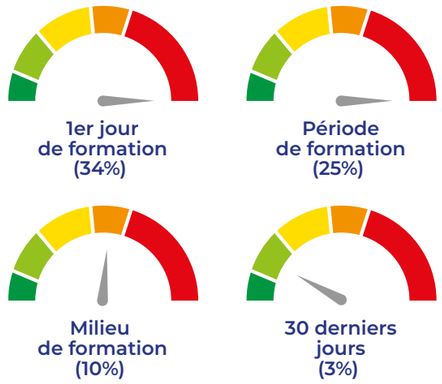
BILAN 2025 :

- **130 dispositifs** (ordinateurs, téléphones...) mis en service
- **2 dispositifs** mis en quarantaine puis décommissionnés
- **17 menaces détectées et résolues**, dont :
  - virus : 11
  - applications indésirables : 3
  - logiciels publicitaires malveillants : 2
  - rançongiciel : 1

› Programme de sensibilisation des équipes

Pour renforcer la vigilance des collaborateurs, une plateforme de e-learning dédiée à la cybersécurité a été déployée sur toute l'année 2025. Elle propose des modules courts permettant d'acquérir les bons réflexes, de réduire les risques liés aux usages numériques et d'améliorer le niveau global de sécurité de l'organisation.

En parallèle de ces formations en ligne, des exemples de mails frauduleux ont été adressés à fréquence régulière aux collaborateurs, avec mesure du taux d'ouverture et de clics sur les liens de redirection (pouvant aller jusqu'à la saisie des mots de passe). Il est très intéressant d'observer l'évolution des envois, des ouvertures et des interactions, qui est passée de 34 % au lancement, ce qui faisait peser un risque très élevé sur notre organisation, à 3 % à l'issue de la campagne.



> *En 2025, Malakoff Habitat a renforcé sa cybersécurité face à des menaces toujours plus complexes. La modernisation des outils numériques soutient la performance et la sécurité de l'organisation.*
>
> **Namory FOFANA**,
> Responsable des systèmes d'information

AUTRES PROJETS MAJEURS

› Formation à l'intelligence artificielle

En 2025, plusieurs sessions de sensibilisation à l'**intelligence artificielle** ont été organisées.

Elles avaient pour objectifs :

1. d'initier les collaborateurs aux fondamentaux de l'IA ;
2. d'identifier les risques spécifiques liés à son usage ;
3. d'encadrer les pratiques pour protéger les données et sécuriser les usages professionnels.

› Veille technologique

Tout au long de l'année, une veille active a été menée afin d'aligner la stratégie SI sur les référentiels de gestion de services informatiques, notamment les recommandations **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library). Cette veille porte également sur la cybersécurité, l'intelligence artificielle et la dématérialisation, afin d'anticiper les évolutions technologiques et réglementaires.

› Déploiement de Microsoft 365

Malakoff Habitat a également déployé **Microsoft 365** et l'application **Teams**, plus moderne et offrant un espace de travail collaboratif centralisé : communication en temps réel, visioconférences, partage de fichiers, travail synchrone. L'accès est sécurisé par une **authentification multi-facteur**, garantissant un niveau de protection renforcé.

› Renforcement de la sécurisation

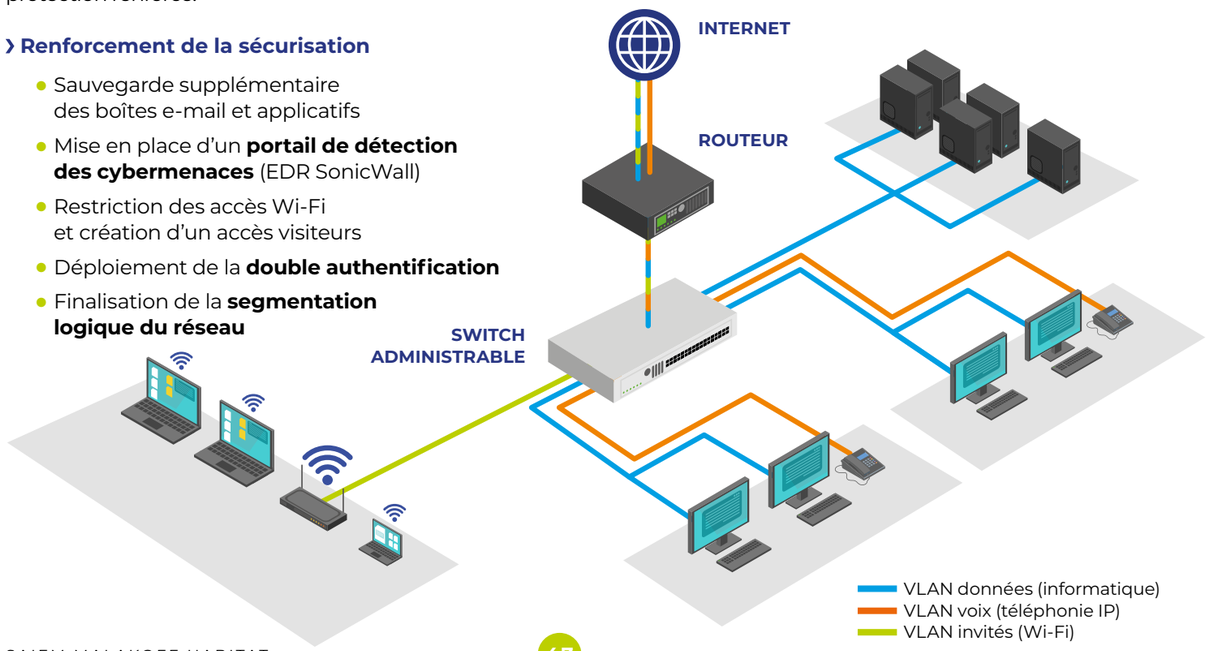
- Sauvegarde supplémentaire des boîtes e-mail et applicatifs
- Mise en place d'un **portail de détection des cybermenaces** (EDR SonicWall)
- Restriction des accès Wi-Fi et création d'un accès visiteurs
- Déploiement de la **double authentification**
- Finalisation de la **segmentation logique du réseau**

› Projets d'infrastructure et outils métiers

- Engagement en tant que **client privilège AAREON** pour participer à la co-construction du futur progiciel PIH (déploiement prévu 2028/2029)
- Poursuite du développement de l'**Extranet Locataire**
- Digitalisation des **processus RH**
- Mise en place d'**Avis Locataire**
- Déploiement d'**AGICAP**, outil de gestion et suivi de trésorerie
- Paramétrage et déploiement de l'**interface CAF IDEAL** pour le transfert dématérialisé des données liées aux aides au logement.

ACTIONS À VENIR EN 2026

- Changement du **serveur applicatif PIH** (montée de version).
- Lancement des **cartographies infrastructure, applicative, flux, fonctionnelle et données,** en vue du passage au futur ERP.
- **Audit de sécurité**.



K48

FINANCES ET COMMANDE PUBLIQUE

FINANCES ET COMMANDE PUBLIQUE

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.

Montant total cumulé des marchés signés en 2025

140 746 421,26 € HT

15 consultations lancées
(**6** appels d'offres et **9** procédures adaptées)

5 contrats* signés

CONSULTATIONS NOTABLES

- Accord-cadre à bons de commande pour des prestations d'entretien ménager des parties communes (intérieures et extérieures) et la présentation à la collecte des ordures ménagères et des déchets recyclables, à réaliser sur le patrimoine immobilier de Malakoff Habitat et ses bureaux (siège social et Direction du Patrimoine).
- Accord-cadre à bons de commande pour la désinsectisation, la dératisation, le nettoyage et la désinfection des locaux vide-ordures et des colonnes vide-ordures du patrimoine immobilier de Malakoff Habitat.



- Accord-cadre à bons de commande relatif à la maintenance préventive, corrective et curative des 153 ascenseurs du parc immobilier de Malakoff Habitat, complétée de prestations de mise aux normes, de rénovation et de remplacement.
- Conception – réalisation concernant la réhabilitation de 4 bâtiments comportant 428 logements collectifs et la déconstruction d'une cage d'escalier de 47 logements de la cité des Poètes à Malakoff (phase offres).

** Les 5 contrats ont été passés sans publicité ni mise en concurrence préalables en 2025, en raison de leur faible montant (inferieur a 40 000 € HT) ou de leur objet.*

MISE EN PLACE D'UN CRITÈRE ENVIRONNEMENTAL

Dès 2025, dans l'ensemble de ses marchés publics et consultations, Malakoff Habitat a systématiquement intégré un critère dédié à la performance environnementale des offres.

Cette démarche proactive anticipe l'obligation issue de la loi Climat et Résilience, qui rendra obligatoire l'intégration d'au moins un critère environnemental dans tous les marchés publics à compter du 21 août 2026.

À travers cette initiative, Malakoff Habitat contribue à promouvoir des pratiques d'achat responsables, à réduire l'empreinte écologique des prestations et à valoriser les entreprises engagées dans la transition environnementale.

Cette anticipation illustre une volonté affirmée de placer les enjeux environnementaux au cœur de sa stratégie d'achat.

2025 EN CHIFFRES

22 marchés notifiés
(**15** accords-cadres
et **7** marchés forfaitaires)

Nombre de marchés par thème
Travaux : **8**
Services : **12**
Prestations intellectuelles : **1**
Fournitures : **1**

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

MAIS AUSSI...

5 Commissions d'Appel d'Offres (CAO)

7 avenants aux marchés

6 avenants portant sur des prix supplémentaires au BPU (Bordereau des Prix Unitaires)

17 dossiers de demandes d'agrément de sous-traitants

3 marchés reconduits pour une année supplémentaire

FINANCES

Malakoff Habitat a engagé tout au long de l'année 2025 plusieurs projets stratégiques qui illustrent son ambition et sa volonté de modernisation. Il convient cependant de rester toujours attentifs et conscients du contexte économique, financier et géopolitique toujours marqué par de fortes incertitudes. Le secteur du logement social a en effet été fortement impacté, ces dernières années, par des facteurs externes majeurs : pandémie, crises internationales, hausse des prix des matières premières et de l'énergie, inflation et augmentation des taux d'intérêt. Ces éléments ont réduit les capacités d'investissement des organismes HLM, les contraignant à des arbitrages.

Dans ce contexte, Malakoff Habitat a adopté en décembre 2023 son scénario macroéconomique - **Stratégie financière et Plan de développement**, puis validé en octobre 2024 son Visial à 20 ans et son **PSP (Plan Stratégique de Patrimoine)** 2024-2033.

L'année a également été marquée par l'élaboration de la **Convention d'utilité sociale 2026-2031**, adossée au nouveau PSP.

En 2025, Malakoff Habitat est entrée dans une période charnière marquée par des investissements structurants, notamment :

- le lancement du programme Guy Môquet avec une 1ère opération de commercialisation ;
- la préparation de la réhabilitation ambitieuse du quartier des Poètes.

Parallèlement, d'importants travaux de maintenance et de sécurisation du patrimoine ont été réalisés, ainsi que des actions concrètes pour améliorer l'efficacité énergétique et le confort thermique des logements.

Dans le même temps, Malakoff Habitat a poursuivi ses efforts en matière d'accompagnement et de satisfaction des locataires, et engagé des actions de modernisation.

L'essentiel des projets planifiés a ainsi été engagé. Cette dynamique se poursuivra, mais dans un environnement économique incertain qui exige prudence et gestion rigoureuse.

Ces évolutions offrent une perspective pour 2026, avec de nombreux défis à relever et la nécessité de rester attentifs à nos équilibres financiers.

MISE EN PLACE DE DOCUMENTS STRATÉGIQUES

C.A. de décembre 2023 :
le **plan d'investissement et de développement** de la SAIEM Malakoff Habitat

C.A. d'octobre 2024 :
le nouveau **PSP (Plan Stratégique de Patrimoine)** 2024-2033 et le Visial à 20 ans

C.A. décembre 2025 :
le projet de **CUS (Convention d'Utilité Sociale)** 2026-2031 transmis pour validation aux services de l'Etat



AUTRES FAITS MARQUANTS DE 2025

› Nouveau logiciel de trésorerie

En 2025, Malakoff Habitat a acquis un nouveau logiciel permettant la gestion et le suivi de sa trésorerie. Ce dernier a été paramétré, son déploiement va se poursuivre sur 2026.

› Poursuite des actions de conformité RGPD

Les actions de conformité au RGPD (Règlement Général de la Protection des Données) se sont poursuivies. Les actions 2025 étaient dirigées sur certaines activités spécifiques (attribution, contentieux, accompagnement social, patrimoine pour la vidéo surveillance...) avec la réalisation d'analyse d'impacts. Une session de sensibilisation des nouveaux entrants a été dispensée comme chaque année.

La **CNIL** a ouvert, le 19 novembre 2025, une **consultation publique** relative au logement social, soumise à contribution jusqu'au 15 février 2026, afin d'élaborer des fiches pratiques et des référentiels destinés à guider la mise en conformité des traitements au RGPD. Après une longue attente d'un cadre actualisé, l'enjeu paraît important pour le secteur, et laisse présager des contrôles à venir en 2026/2027. Malakoff Habitat s'est organisé pour déclencher début 2026 plusieurs actions de mise à jour de ses procédures afin de pouvoir répondre à un futur contrôle.

› Travail au sein de la SAC CAP Habitat

- Les équipes internes ont été sensibilisées afin de clôturer les comptes 2024 en début d'année pour permettre la remontée de nos données financières à la SAC afin que soient consolidés les agrégats financiers des différents organismes membres.
- Des **Clubs métiers** ont été mis en place pour permettre des échanges et rencontres entre les services (informatique, commande publique, ressources humaines, patrimoine, etc.) et afin de partager des pratiques et de travailler sur des dossiers en commun. Dans ce cadre, d'importants dossiers ont été initiés comme par exemple : la gestion en flux des logements, le lancement de marché en groupement de commande...
- De plus, une mission pour l'élaboration des **documents stratégiques de CAP Habitat** a été engagée et se poursuit avec la volonté de mettre en place : un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) commun, une Convention d'Utilité Sociale (CUS), une Politique technique et un bilan carbone de l'ensemble des membres.

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



FRÉDÉRIC ISSALY
Directeur général de Malakoff Habitat

L'année 2025 a été marquée par un engagement collectif remarquable de la part des équipes de Malakoff Habitat. Dans chacune de nos missions – accompagner les locataires, entretenir le patrimoine, assurer un cadre de vie serein, moderniser notre organisation – l'implication quotidienne des collaborateurs a permis de maintenir un haut niveau de qualité de service malgré un environnement complexe pour les bailleurs sociaux.

Sur le terrain comme au siège, les équipes ont poursuivi de nombreux chantiers structurants. La relation aux locataires s'est renforcée avec l'amélioration continue du traitement des demandes, la modernisation des outils métiers, la dématérialisation de plusieurs procédures, ou encore la mise en place d'outils de suivi plus fiables et de dispositifs numériques d'analyse de satisfaction.

Sur le patrimoine, l'année a été marquée par la poursuite de nombreux travaux essentiels : modernisation des ascenseurs, actions en matière de performance énergétique, rénovation des menuiseries, adaptation de logements, sécurisation électrique, modernisation des éclairages et installation d'équipements plus performants. Ces actions, parfois peu visibles mais fondamentales, contribuent directement au confort et à la sécurité des habitants.

L'année a aussi été riche de moments collectifs qui nourrissent notre culture commune : grande journée des équipes, ateliers Fresque du Climat, actions de sensibilisation, temps de formation, participation active aux clubs métiers de CAP Habitat. Ces rendez-vous témoignent de la cohésion et de la volonté partagée de progresser ensemble, dans un esprit de service public et de solidarité.

Je souhaite remercier chaleureusement toutes les équipes pour leur professionnalisme, leur engagement et leur sens du collectif. Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit de leur travail quotidien, auprès des locataires comme dans la conduite des projets internes. Grâce à elles, Malakoff Habitat continue d'avancer, de se transformer et de répondre aux attentes des habitants avec constance, proximité et exigence.

Je tiens également à saluer le travail accompli par Dominique Cardot tout au long des années de collaboration que nous avons partagées. Son engagement, son sens des responsabilités et la qualité du dialogue que nous avons entretenu ont constitué un cadre précieux pour conduire les projets de Malakoff Habitat et accompagner son développement.

Je sais que cette qualité des échanges perdurera avec Hugo Poupard, notre nouveau Président, qui fidèle aux valeurs d'humanisme et de solidarité qui sont les siennes, aura à cœur de faire vivre le logement social à Malakoff et de le défendre.

Nous aborderons l'année 2026 avec la même détermination et la même volonté d'offrir un habitat de qualité, durable et adapté aux besoins de chacun.

RÉDACTION
Le service communication de Malakoff Habitat et tous les collaborateurs qui ont contribué à la rédaction de ce rapport d'activité.

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE
LeGrand8.

PHOTOGRAPHIES
Malakoff Habitat
Ville de Malakoff : Séverine Fernandes, Toufik Oulmi, Christel Vermaut.
Adobe Stock, Freepik.

IMPRESSION
Imprimerie Une Page. Imprimé sur du papier issu de forêts durablement gérées.

DATE DE PUBLICATION
Mai 2026.

SAIEM Malakoff HABITAT

SAIEM MALAKOFF HABITAT
2, rue Jean-Lurçat - CS 70006
92245 MALAKOFF cedex
01 46 56 31 00
administratif@malakoff-habitat.fr
malakoff-habitat.fr