

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023





 Gouvernance

 Qualité de service

 Développement
et réhabilitations

 Entretien
et amélioration

 Marchés publics

 Ressources

 Finances

malakoff-habitat.fr

SAIEM
Malakoff
HABITAT

> 07

GOUVERNANCE



> 11

QUALITÉ
DE SERVICE



> 25

DÉVELOPPEMENT
ET RÉHABILITATIONS



> 41

MARCHÉS
PUBLICS



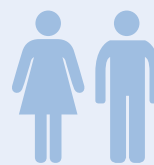
> 33

ENTRETIEN ET
AMÉLIORATION



> 45

RESSOURCES



> 51

FINANCES



SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS

2023



52
résidences

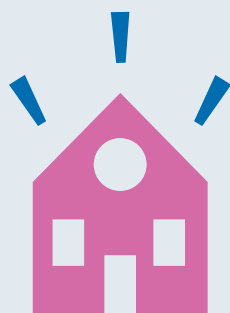
4 666
logements



9 750
résidents



643
dossiers
de candidature
instruits et examinés



70
LOGEMENTS
NEUFS LIVRÉS



235
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS



86
collaborateurs



dont 31
personnels
de proximité



22,643 M€
chiffre d'affaires

23,8 M€
de marchés publics
signés



DOMINIQUE CARDOT

Président de Malakoff Habitat

L'ÉDITO

DU PRÉSIDENT

FIERTÉ ET OPTIMISME

Au moment de porter un regard sur l'année 2023, j'ai envie de me concentrer sur le positif, sur les réalisations de Malakoff Habitat et sur l'action quotidienne des équipes menée sans relâche, en faveur des locataires et des demandeurs en attente de l'attribution d'un logement social. Une action dans un contexte pourtant très compliqué : inflation, hausse du coût de l'énergie, augmentation des taux d'intérêts des emprunts accordés pour construire de nouveaux logements sociaux, sans oublier la RLS (réduction de loyer solidarité) qui prive les organismes d'une part importante de leurs ressources depuis 5 ans déjà. Pour Malakoff Habitat en 2023 et à titre d'illustration, cela représente une perte de 827 600 €.

Malgré ce contexte, Malakoff Habitat poursuit son développement et sa recherche d'amélioration du service offert à ses locataires.

En 2023, 235 ménages se sont vus attribuer un logement. Les besoins d'une famille évoluant avec le temps, nous avons aussi à cœur d'accompagner nos locataires dans leur parcours de vie, en fonction des logements disponibles. En 2023 et sur les 235 ménages s'étant vu attribuer un logement, 57 résidaient déjà sur le patrimoine de Malakoff Habitat.

L'année écoulée a également été riche en réalisations. Livrée en janvier 2023, la résidence Florence Nightingale, située au 69-75 rue Étienne Dolet, forme désormais une grande résidence avec celle voisine du 210 rue Pierre Brossolette. Elle a permis d'accueillir 70 familles dans un cadre de vie et des logements de qualité, des familles qui ont toutes été conviées à l'inauguration qui a eu lieu fin juin. La résidence Dulcie September, comptant 29 logements et située au 32/34 rue Danton, a aussi été inaugurée fin septembre 2023, en même temps que la crèche municipale située au pied de l'immeuble.

L'ambitieux projet de requalification de la Cité des Poètes a également bien avancé. Des temps de rencontre multiples avec les locataires ont eu lieu, visant à présenter le projet, recueillir les attentes et besoins. L'accord collectif, synonyme de coup d'envoi officiel du projet de réhabilitation, a quant à lui été adopté par la très grande majorité des locataires début 2024.

Les bons résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de nos locataires nous confortent dans nos ambitions d'être toujours plus efficaces et mieux donner satisfaction aux locataires.

Nous sommes déterminés à maintenir le cap et à poursuivre notre action en faveur du logement social, avec toute la conviction et la capacité d'innovation nécessaires.





07



GOUVERNANCE





LA GOUVERNANCE DE MALAKOFF HABITAT



Au 31 décembre 2023, la gouvernance de la SAIEM Malakoff Habitat se compose comme suit :



11 ACTIONNAIRES

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

15 ADMINISTRATEURS

dont :

10 représentants de la 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

3 représentants actionnaires privés

- M^{me} Fouzya ELKIHIL et M. Pierre DEGROIS, représentants de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)
- M. Gilles BADARIOTTI, représentant de 1001 Vies Habitat

2 représentants des 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 7 reprises sur l'année 2023.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE (AG) DES ACTIONNAIRES

L'AG des actionnaires approuve les comptes annuels de l'entreprise et le rapport de gestion.

En 2023, elle s'est réunie le 23 juin et le 16 octobre 2023 pour désigner le nouveau commissaire aux comptes.

> LES COMMISSIONS

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

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements est l'instance décisionnaire en matière d'attribution. Elle a pour rôle d'examiner les candidatures et d'attribuer les logements appartenant à Malakoff Habitat ou gérés par l'entreprise en conformité avec la réglementation et la charte de Malakoff Habitat.

En 2023, la CALEOL s'est réunie 12 fois.

COMPOSITION

La CALEOL est composée de 6 membres administrateurs :

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

- Catherine MORICE - Conseil municipal
 - Catherine COLLEU - Représentante CNL
- 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.

La Commission d'appels d'offres (CAO)

La Commission d'appel d'offres procède à l'admission des entreprises, à l'ouverture des offres et à la désignation des entreprises pour les marchés formalisés. Elle est composée de 4 membres titulaires et de 4 membres suppléants. La présidence est assurée par le Directeur général de Malakoff Habitat. En 2023, elle s'est réunie 6 fois.

COMPOSITION

Titulaires

- Frédéric ISSALY, président
- René ASSIBAT, administrateur, représentant CNL
- Loïc COURTEILLE, administrateur
- Dominique CARDOT, administrateur

Suppléants

- Anne-Marie ARJONA
- Catherine COLLEU
- Antonio OLIVEIRA
- Catherine MORICE





11

≡
**QUALITÉ
DE SERVICE**





LE CHOIX DE LA PROXIMITÉ

Chez Malakoff Habitat, les gardiens d'immeubles font partie intégrante du service "Proximité et Qualité". Cette organisation témoigne de la volonté de maintenir un lien constant avec les habitants grâce à la présence d'un gardien à proximité de chaque résidence. En tant que premier interlocuteur du locataire pour tous les sujets, le rôle du gardien d'immeubles au sein de Malakoff Habitat a évolué afin de privilégier les échanges humains et de répondre aux nouveaux besoins du métier.



OBJECTIFS



Améliorer la **qualité de service**



Intégrer la notion de "**cadre de vie**" dans les pratiques de chacun



Fluidifier et simplifier les circuits de gestion pour **gagner en efficacité**

> LE GARDIEN : 1^{ER} INTERLOCUTEUR SUR TOUS LES SUJETS

Une demande de réparation d'un équipement situé dans le logement ou bien 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. Ce point d'entrée permet de répondre en direct et rapidement à la majorité des demandes de nos locataires. Si besoin, le gardien se rapproche du

siège pour obtenir la précision dont il a besoin pour apporter une réponse claire au locataire, ou le met en relation avec le bon interlocuteur.

Malakoff Habitat se devra en 2024 d'optimiser la gestion des demandes des locataires, afin de répondre à leurs attentes. Des attentes élevées mais légitimes au regard des évolutions observées en termes de rapidité de traitement ou de suivi de la demande, et ce quel que soit le service (e-commerce, banque, etc.).



- Depuis 2 ans et le déploiement de notre progiciel métier PIH sur les postes informatiques des bureaux d'accueil, l'ensemble des gardiens peuvent désormais saisir directement les réclamations. Ils sont ensuite en mesure de suivre leur traitement en temps réel et ainsi de tenir informé le locataire.
- En 2023, les gardiens d'immeubles ont tous suivi une formation aux "visites commerciales" des logements, en partenariat avec l'association FRANCHIR, spécialisée dans la formation du personnel de proximité dans le logement social. Les logements proposés aux demandeurs étant visités par ces derniers avant le passage en commission, il s'agissait de perfectionner le discours tenu pour valoriser le logement visité, mais aussi le patrimoine, la qualité de service offerte et le bon vivre à Malakoff !

> UNE CONCEPTION DU MÉTIER QUI ÉVOLUE

Dans la nouvelle organisation, les gardiens ne réalisent plus de tâches de ménage. L'entretien ménager et la gestion des ordures ménagères sont désormais intégralement externalisés et réalisés par un prestataire. Le

métier de gardiens d'immeubles est recentré sur la notion de proximité et sur le fait d'œuvrer à la qualité du service apporté. Ils restent toutefois les garants de la propreté puisqu'ils sont chargés de contrôler le ménage

réalisé. Cette tâche est effectuée grâce à une application installée sur les téléphones mobiles des gardiens, ce qui permet un meilleur suivi et une plus grande réactivité.

> LE NOUVEAU GARDIEN RÉFÉRENT

En novembre 2022, un poste de gardien référent, dédié au cadre de vie, est créé. 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, incarne un relais pour lui/elle auprès

des autres gardiens d'immeubles et les accompagne au quotidien. L'objectif principal était d'apporter une valeur ajoutée dans notre nouvelle organisation, de manière à maintenir une qualité de service élevée et constante au sein du service Proximité et Qualité.



> L'IMPORTANCE DE LA CONTINUITÉ DE SERVICE

La continuité de service est un enjeu majeur pour un organisme HLM. 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 pour diverses raisons

(ex : réunion au siège, formation...) du gardien titulaire, un gardien remplaçant peut-être contacté (coordonnées et horaires de service via affichage). Chaque gardien fait ainsi partie d'un binôme au sein de la nouvelle organisation et il/elle se déplace sur la résidence de son collègue absent, en cas de besoin.

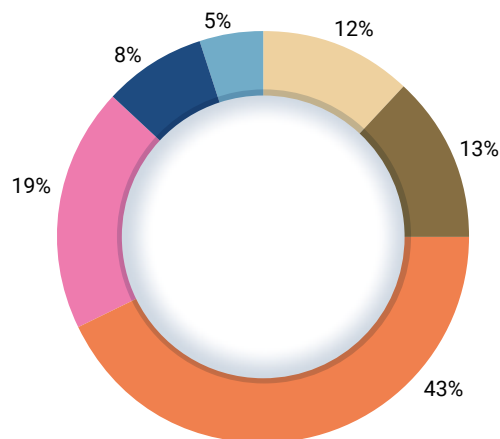
Dans cet objectif de continuité de service, l'astreinte téléphonique, joignable par les locataires pour toute urgence technique (pouvant mettre en danger la sécurité des biens et des personnes), prend le relais en dehors des horaires d'ouverture du siège et des bureaux d'accueil.



LA GESTION LOCATIVE EN 1 COUP D'ŒIL

Le patrimoine de Malakoff Habitat, bien que relativement ancien, est resté très attractif. Cela est rendu possible grâce à sa situation géographique, aux opérations de rénovations régulièrement conduites, ainsi qu'à un très bon niveau d'entretien ou de remplacement, notamment des installations et des appareils de production de chauffage, ces dernières années.

52 résidences



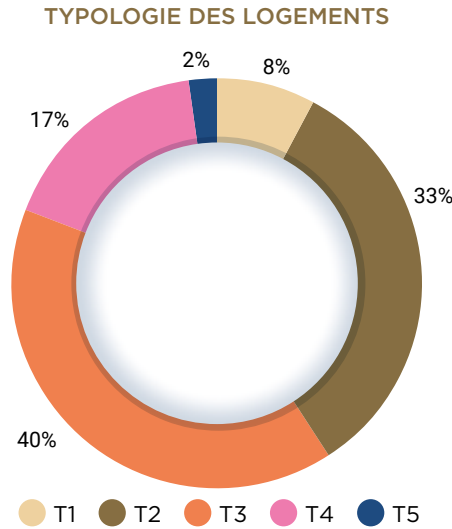
- Résidences construites avant 1948
- Résidences construites entre 1948 et 1956
- Résidences construites entre 1956 et 1975
- Résidences construites entre 1975 et 1990
- Résidences construites entre 1990 et 2010
- Résidences construites après 2010

4 416 logements
locatifs sociaux
Malakoff Habitat



Le nombre total de logements composant le patrimoine de Malakoff Habitat est de 4 666. Ce nombre comprend, en plus des 4 416 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.

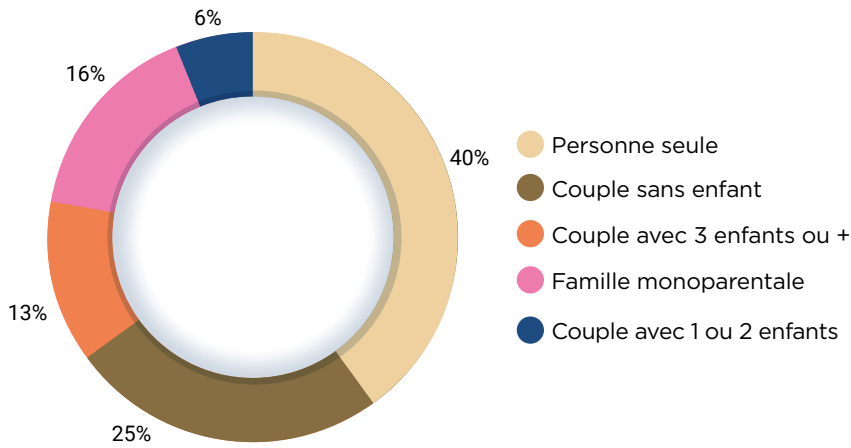
Le patrimoine de Malakoff Habitat est composé majoritairement de logements PLUS et de T2/T3. Les grands logements (T4/T5) représentent moins de 20% du parc et les logements dont les loyers sont les plus bas (PLAI) ne représentent que 2% du parc.



Financement des logements	
PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration)	2%
PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)	94%
PLS (Prêt Locatif Social)	5%

> FOCUS : LOCATAIRES EN PLACE

COMPOSITION FAMILIALE



À NOTER

➔ Une part importante des logements est occupée par des personnes seules avec enfant (25%) ou sans enfants (40%).

Les locataires de Malakoff Habitat restent durablement dans leur appartement puisque 25% d'entre eux sont entrés dans leur appartement il y a plus de 10 ans et 33% depuis 20 ans et plus.





LES ATTRIBUTIONS

L'activité de Malakoff Habitat a été fortement impactée en 2022 et début 2023 avec la livraison de 3 nouveaux programmes et la mise en location de 161 logements.



235 logements attribués



12 CALEOL organisées

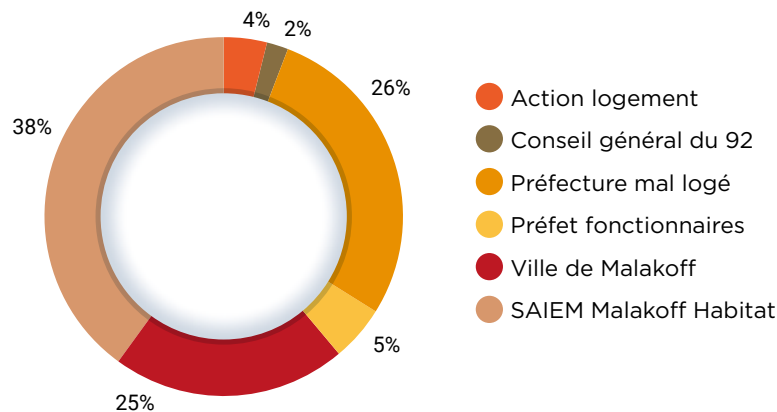
643 dossiers de candidature instruits

67% des nouveaux entrants vivaient déjà à Malakoff

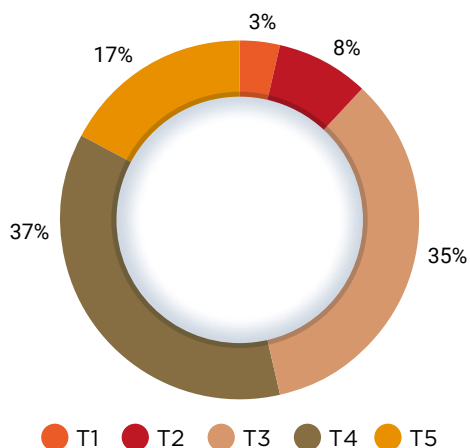
57 mutations internes (24% des attributions)

36% d'attributions en faveur des publics reconnus prioritaires (au titre du CCH [Code de Construction et de l'Habitation], du DALO [Droit Au Logement Opposable] ou du PDALHPD [Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées])

LOGEMENTS ATTRIBUÉS PAR RÉSERVATAIRES EN 2023



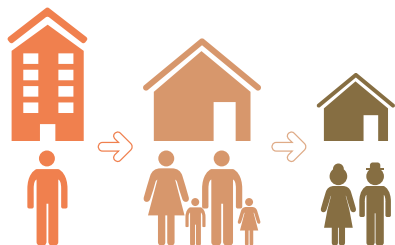
TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS



En cas de démolition à venir d'un immeuble, Malakoff Habitat recourt systématiquement à une maîtrise d'œuvre sociale (MOUS), chargée d'examiner la situation des locataires, de recenser leurs besoins et de les accompagner dans le processus de leur relogement.

Les relogements préalables à la démolition du bâtiment sis 3 rue Albert Samain (44 logements) ont démarré en début d'année. Au 31 décembre, sans compter les offres de relogement formulées en attente de réponse, 9 ménages étaient déjà relogés. Les relogements se poursuivent en 2024.

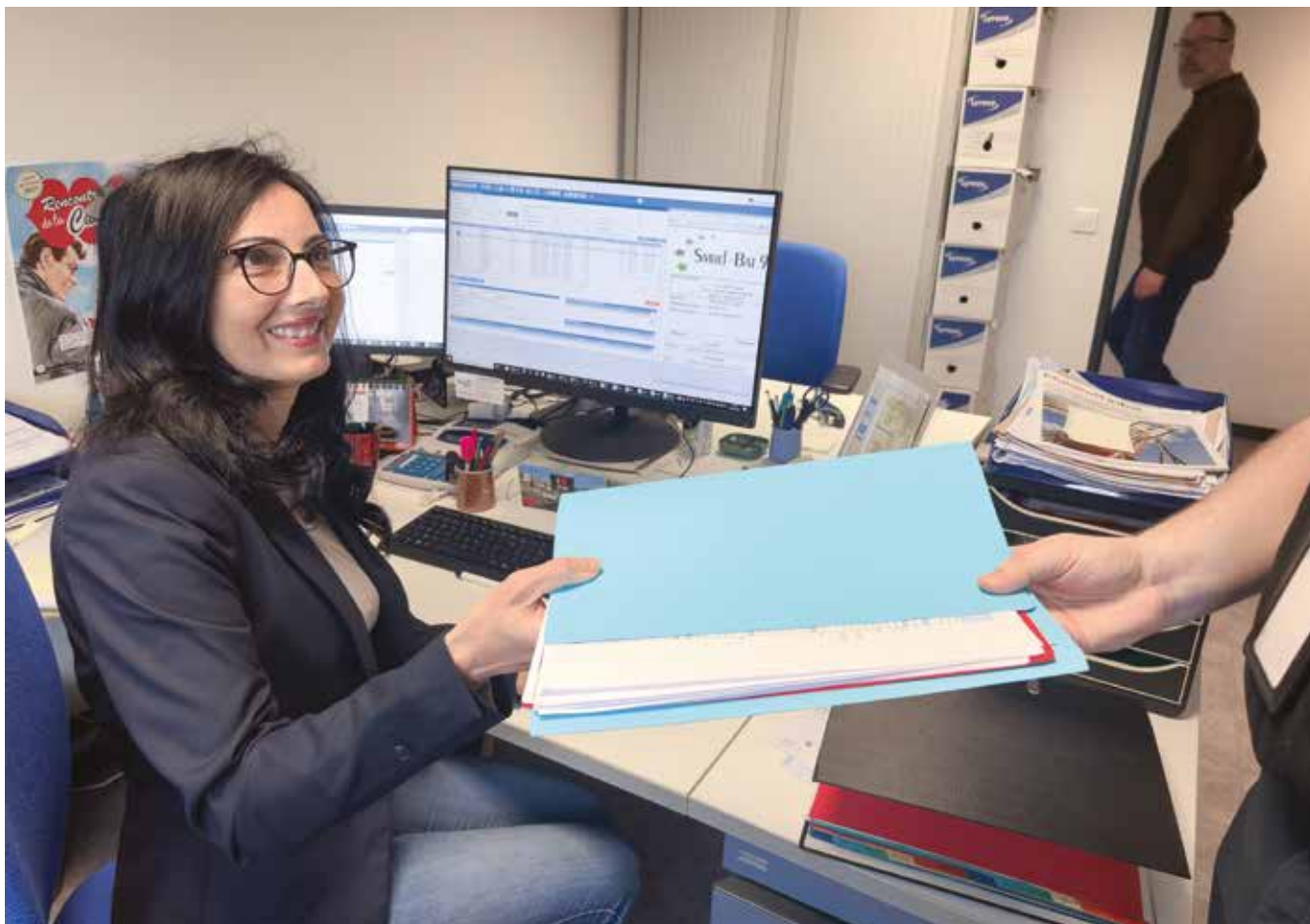
Le coût des déménagements est entièrement couvert par Malakoff Habitat.



MUTATIONS ET PARCOURS RÉSIDENTIEL

Les besoins des résidents peuvent changer en fonction de l'évolution de leur situation familiale (suite à une naissance, une séparation ou encore un décès) mais aussi financière. Les services de Malakoff Habitat ont à cœur de fluidifier le parcours résidentiel des locataires en priorisant les mutations internes.

Le taux de mutation interne pour 2023 est de 24% et est légèrement au-dessous de l'objectif de 25%, fixé dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2020-2025. Ainsi, en 2023, sur les **235** logements attribués, **57** l'ont été pour des ménages déjà locataires de Malakoff Habitat.





TAUX DE VACANCE : UN SCORE RECORD EN 2023

En 2021, Malakoff Habitat a engagé un travail important visant à réduire sa vacance de logement. Le nombre de logements vacants n'a cessé de diminuer et a été réduit de moitié en 3 ans, donnant lieu à un score record en 2023.

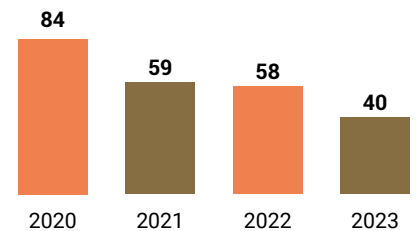


Le nombre de logements vacants a été réduit de 30% entre fin 2020 (84 logements à relouer) et fin 2021 (59 logements). Dans un contexte de nouvelles livraisons, le nombre de logements vacants s'est stabilisé en 2022 (58) et a de nouveau diminué

en 2023 avec 40 logements vacants au 31 décembre.

Le délai moyen de remise en location est de 105 jours au 31 décembre 2023 et sera amélioré en 2024 afin de réduire le temps d'attente des futurs locataires.

NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS



APL (AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT)



1 285 ménages de locataires bénéficiaires de l'APL (30%)

Le montant mensuel moyen de l'APL (+ RLS) perçu par un allocataire est de 275 € en 2023.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Allocataires de l'APL	1 264	1 244	1 226	1 165	1 190	1 285
% d'allocataires	29,67%	29,20%	28,76%	28,00%	28,35%	29,92%

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

Le coût de la RLS (réduction loyer de solidarité) est une nouvelle fois en hausse d'environ 60 000 € par rapport à l'année passée et en hausse de plus de 336 000 € par rapport en 2019, soit une augmentation de 68%.



QUALITÉ DE SERVICE : PLUS DE MODERNITÉ

> LA COMMUNICATION PAR SMS

Depuis 2022, Malakoff Habitat est dotée d'un outil d'envoi massif de SMS. Cet outil permet de contacter par SMS les locataires, de toutes les résidences ou de celle(s) concernée(s) par le message, en cas de besoin urgent de leur transmettre une information. Une panne imprévue ?

Un sujet urgent ne pouvant attendre la réouverture ou le retour du gardien le lendemain ? Le SMS peut alors être utile.

L'accès à cet outil payant est limité aux membres du comité de direction et au service communication.



> MONESPACE.MALAKOFF-HABITAT.FR

En 2023, Malakoff Habitat a mis en place un portail locataire. Ce nouvel outil digital a pour objectif principal de faciliter les échanges avec les locataires et leur simplifier certaines démarches.

Les principaux enjeux :

- améliorer la qualité du service offert aux locataires,
- optimiser la fluidité des échanges et la relation avec les locataires,
- augmenter le taux de satisfaction et notre traitement de la réclamation.



Plus tard en 2024, sera implémentée la fonctionnalité de réclamation en ligne, très attendue, et qui aura un rôle important dans la réorganisation entamée de la gestion de la demande-locataire.



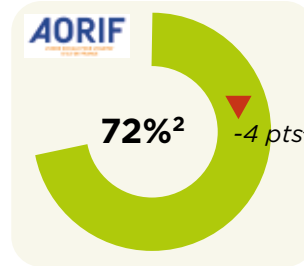
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023

L'enquête triennale de satisfaction des locataires, réalisée au niveau de l'AORIF¹ pour une trentaine d'organismes HLM, a eu lieu en 2023 et 500 locataires de la SAIEM ont été interrogés par téléphone. Malgré le contexte difficile (inflation, crise énergétique et violences urbaines en Île-de-France fin juin et début juillet) dans lequel s'est déroulée cette enquête, Malakoff Habitat peut se féliciter des résultats obtenus, avec notamment un taux de satisfaction globale qui reste très élevé et bien au-dessus de la moyenne des bailleurs ayant pris part à ce sondage. Une amélioration rapide du traitement des demandes de tous types de nos locataires doit désormais avoir lieu en 2024.



80%

SATISFACTION GLOBALE
(82% EN 2020)



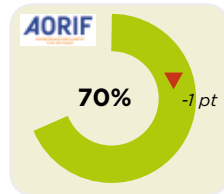
¹L'AORIF est l'association professionnelle au service des organismes de logement social d'Île-de-France.

²Moyenne des scores de tous les organismes ayant pris part à l'enquête.

³Écart avec le score moyen de 2020.

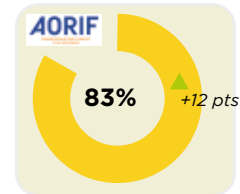
Qualité de vie du quartier

77% ▲
(73% en 2020)



Information transmise

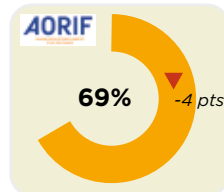
89% ▲
(77% en 2020)



(comme à travers le magazine Malak Cité)

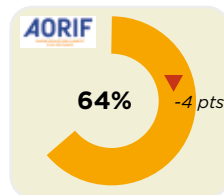
Résidence

80% ▲
(79% en 2020)



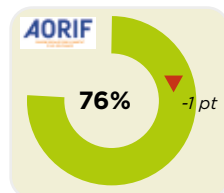
Propreté parties communes

75% ▲
(70% en 2020)



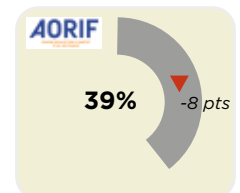
Logement

84% ▲
(82% en 2020)



Traitement de la demande

36%
(49% en 2020)



> SYNTHÈSE ET ENSEIGNEMENTS



Un taux de **satisfaction** élevé, stable et au-dessus de la moyenne.



Une **qualité de vie** dans le quartier et dans la ville de Malakoff, bien évaluée.



Une **résidence appréciée** au global, avec un axe d'amélioration sur les équipements communs (ex : ascenseur, porte de hall...).



La perception du **logement** est très positive, avec une légère baisse de la satisfaction relative aux équipements. Les critiques concernent principalement le **chauffage** et peuvent s'expliquer par la crise énergétique.



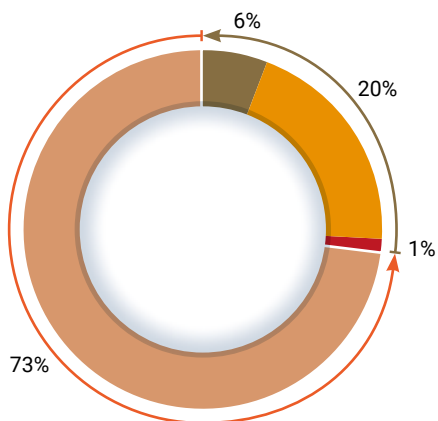
Le **traitement des demandes** (de tous types) de nos locataires doit constituer la **priorité d'action**. Un travail de réorganisation du traitement des réclamations est en cours depuis début 2024.



Parmi les personnes insatisfaites, les principales raisons mises en avant sont les **nuisances sonores** et la question de la **propreté** des parties communes ou des abords des immeubles.



À la question de savoir si elles prévoient de déménager dans les 2 années à venir, 73% des personnes interrogées ont déclaré prévoir rester dans leur appartement.



27% envisagent de déménager

- en devenant propriétaire
- en restant locataire du parc social
- en devenant locataire du parc privé

73% prévoient de rester dans leur appartement



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



En 2023, la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) de Malakoff Habitat a rencontré 99 ménages de locataires, dont 6 à leur domicile. Dans la majorité des situations, le rendez-vous faisait suite à des difficultés financières rencontrées par le ménage. La conseillère en économie sociale et familiale travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires sociaux présents sur la commune de Malakoff afin d'accompagner au mieux les ménages suivis.

> MODE D'INTERVENTION DE LA CESF

Afin d'aider les locataires en difficulté financière, elle analyse leur budget et intervient en premier lieu chaque fois que cela est nécessaire auprès de la CAF pour examiner, ouvrir ou rétablir les droits à l'APL. Elle intervient

également pour les personnes éligibles auprès du FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) pour le paiement du dépôt de garantie, du 1^{er} loyer ou pour l'apurement d'une dette de loyer.

> PROBLÉMATIQUES NOMBREUSES ET DIVERSES

L'action de notre conseillère en économie sociale et familiale (CESF) s'inscrit également dans les problématiques de vieillissement dans le logement, de handicap, voire dans la gestion de situations qui peuvent nécessiter un suivi psychologique particulier (addictions, troubles du comportement, etc.).

En qualité de bailleur social, Malakoff Habitat est sollicité soit par les locataires, soit par les partenaires : Mairie, CCAS (Centre communal d'action social), CLIC (Centre local d'information et de coordination

gérontologique), CLSM (Conseil local de santé mental), CMP (Centre médico-psychologique), etc.

La CESF peut aussi être sollicitée pour accompagner des locataires âgés et 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 la réponse la plus appropriée à ces personnes. Ces aides peuvent par exemple consister à mettre en place un portage de repas à domicile ou encore une aide-ménagère.

FSL (FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT)

En 2023, Malakoff Habitat a reçu du FSL 56 212,45 €, dont 38 826,71 € au titre du FSL accès et 17 385,74 € au titre du FSL maintien.

Malakoff Habitat, qui a participé à l'alimentation du FSL à hauteur de 17 020 € en 2023 (4 €/logement), continuera de mobiliser ce fonds pour aider les locataires en difficulté dès lors qu'ils seront éligibles.



ALLER PLUS LOIN DANS LA COLLABORATION AVEC LES SERVICES DE LA VILLE DE MALAKOFF

Les 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 2023 pour assurer une continuité parfaite dans l'accompagnement social des locataires. Ces

rencontres ont aussi donné lieu en 2023 à la mise en place de la commission de prévention des impayés locatifs (CPIL).

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.



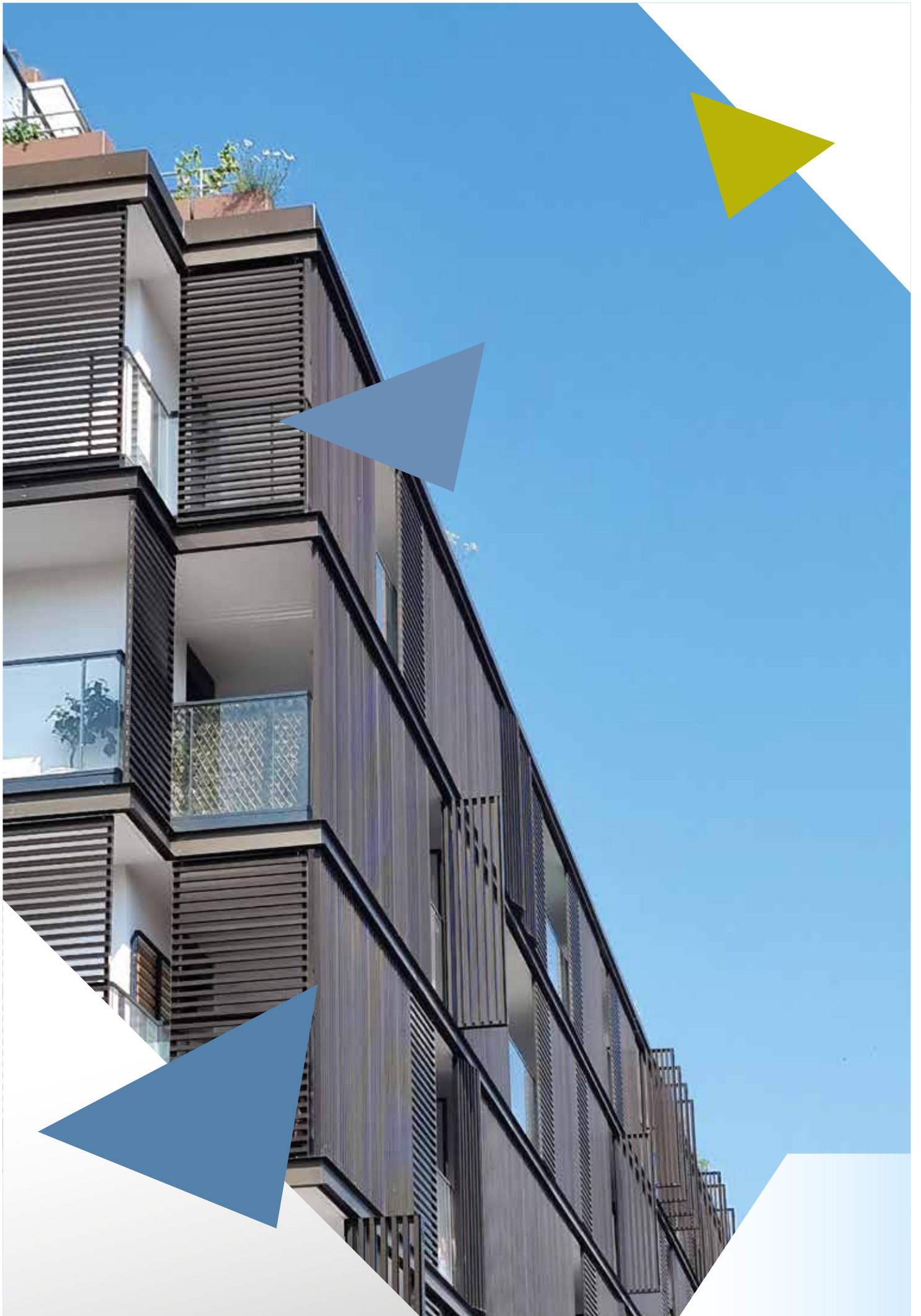
CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

Les représentants de Malakoff Habitat et des associations et amicales de locataires se sont réunis le 12 juin 2023 pour échanger sur de nombreux points : la communication envers les locataires et leurs représentants, la nouvelle organisation des gardiens d'immeubles, l'insécurité dans les résidences, les contrats des prestataires, les provisions de charges de chauffage et les projets patrimoniaux (nouveaux programmes, réhabilitations...).

Lors de ce Conseil, le nouveau Plan de concertation locative (PCL) de Malakoff Habitat a également été validé à la suite des élections des

représentants des locataires au Conseil d'administration, fin 2022. Ce PCL a été adopté par le Conseil d'administration le 12 septembre 2023. D'une durée de 3 ans renouvelable, il définit les règles et les modalités de fonctionnement du Conseil de concertation locative de Malakoff Habitat, les thèmes et domaines sur lesquels il sera consulté, ainsi que les moyens matériels et financiers qui seront mis à disposition des associations de locataires.

Ce processus de concertation, très important pour Malakoff Habitat, se poursuivra en 2024.





25

**DÉVELOPPEMENT
ET...**



... RÉHABILITATIONS



50 RUE GUY MÔQUET : LANCEMENT DE L'OPÉRATION



Malakoff Habitat a engagé une opération de **démolition-reconstruction** de la résidence située au 50 rue Guy Môquet.

Le projet prévoit la démolition de 71 logements et la reconstruction de 96 logements :

- 86 logements sociaux répartis sur 2 bâtiments dont 28 logements en PLAI, 22 logements en PLUS et 36 logements en PLS,
- 5 maisons de ville en accession à prix maîtrisé, composées de 10 logements (1 T2 et 9 T3).

L'ensemble s'articule autour d'un espace central, traversant et végétalisé, offrant un cadre de vie de qualité permettant une transparence vers le cœur d'îlot.

- Le chantier a démarré en novembre 2023.
- La date prévisionnelle de fin de chantier : 3^e trimestre 2026.
- Le coût prévisionnel de cette opération s'élève à 17 322 078 €.



LOGEMENTS LIVRÉS EN 2023

> RÉSIDENCE FLORENCE NIGHTINGALE



Livrée en janvier 2023, la résidence Florence Nightingale a permis d'accueillir 70 familles dans un cadre de vie et des logements de qualité. Les locataires ont intégré la résidence, dès le mois de février 2023, pour leur grande satisfaction.

Cette résidence a été conçue en lien avec la résidence voisine du 210 avenue Pierre Brosolette : un porche situé rue Etienne Dolet permet l'accès aux deux résidences. Les espaces extérieurs végétalisés sont également partagés par les locataires des deux résidences.

Les deux bâtiments de la résidence s'insèrent harmonieusement

dans leur contexte et assurent une continuité avec l'existant :

- le bâtiment sur rue (R+6) : assure l'articulation entre les bâtiments existants.
- le bâtiment en cœur d'îlot (R+4) : s'insère de manière cohérente dans son environnement, de par son implantation et son traitement architectural.

• Coût total de l'opération : 13 531 368 €.

• Certification obtenue : NF Habitat HQE, LABEL Effinergie +.

PROJET DE REQUALIFICATION DE LA CITÉ DES POÈTES

- Le projet de requalification de la Cité des Poètes prévoit :
- la construction d'environ 200 logements au sein de 6 lots à construire,
 - la réhabilitation des logements sociaux existants appartenant à Malakoff Habitat (47 logements de la résidence Samain seront démolis),
 - 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 (l'espace actuellement occupé par le stationnement sera libéré en cœur d'îlot),
- la création d'une voirie publique qui relie le boulevard Louise Michel et la rue Girard.

> CONSTRUCTION DU PÔLE PETITE ENFANCE ET DE 16 LOGEMENTS AU CŒUR DE LA CITE DES POÈTES

Le projet prévoit la construction d'un pôle petite enfance comprenant une crèche de 60 berceaux et un RAM (Relais assistance maternelle) ainsi que 16 logements. Ce programme est réalisé, en co-maîtrise d'ouvrage entre Malakoff Habitat et la Ville.

- Les études de conception sont en cours.
- Le démarrage prévisionnel des travaux est prévu au 4^e trimestre 2024.



Dans le cadre de ce projet, 64 nouveaux logements (36 dans l'îlot A2 et 28 dans l'îlot A4) en accession à la propriété seront construits par le promoteur REI, retenu suite à la consultation organisée 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, il vise un niveau de certification supérieur à la RE 2020 en ce qui concerne l'utilisation de carbone et des énergies.



CITÉ DES POÈTES : RÉHABILITATION

Malakoff Habitat a lancé la réhabilitation de la Cité des Poètes (476 logements). Le projet porte sur les quatre bâtiments : Charles Baudelaire, François Fabié, Paul Valéry et Albert Samain.



CONCERTATION

Un large processus a été engagé avec les locataires de la résidence, plusieurs rencontres et réunions de concertation 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 qui répond au mieux aux attentes de nos locataires.



Le programme de travaux prévoit d'améliorer :

- la **performance énergétique** du bâtiment (intervention sur l'enveloppe des bâtiments, amélioration des systèmes de ventilation et de chauffage, création de réseaux d'eau chaude sanitaire, remplacement des portes palières...);
- le **confort** dans les logements (rénovation des pièces humides, intervention sur les balcons et les installations électriques...);
- la qualité des **parties communes** (création de locaux vélos/poussettes, condamnation des vide-ordures, amélioration du système de sécurité incendie/désenfumage, aménagement des pieds d'immeubles, retournement des halls 4 et 5 de la résidence Samain avec des accès côté futur parvis...).



La résidence Samain fera l'objet d'un traitement spécifique : le projet prévoit une percée au niveau du 3 rue Albert Samain afin de créer une continuité urbaine depuis l'espace public.

Il est également prévu de retourner les halls d'entrée de la résidence afin de les adresser vers le futur parvis.

L'opération de relogement des locataires du 3 rue Albert Samain se passe dans de bonnes conditions. À ce jour, 11 ménages ont été relogés.

RÉSIDENCE JULES GUESDE : RÉHABILITATION

Cette opération marque la mutation du quartier Barbusse. La tour Jules Guesde est emblématique et s'impose dans son environnement urbain, de par son positionnement dans le paysage et son gabarit (R+15).

Le chantier de réhabilitation s'est poursuivi durant l'année 2023 et se déroule dans de bonnes conditions. La

coopération des locataires et de leurs représentants contribue fortement à la réussite de cette opération.

- La livraison a eu lieu fin du 1^{er} trimestre 2024.



Une intervention d'ampleur sur l'enveloppe du bâtiment (façades, étanchéité de la toiture terrasse, menuiseries) et les équipements (amélioration des systèmes de chauffage et de ventilation) vise à améliorer significativement la performance énergétique du bâtiment.

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

Les parties communes ont fait l'objet d'une restructuration. Ainsi, le hall d'entrée a été réaménagé et adapté aux personnes à mobilité réduite.

- Le coût prévisionnel de l'opération s'élève à : 3 298 199 € TTC.
- Certification visée : Certification NF Habitat – Label BBC Effinergie.

INAUGURATIONS

En 2023, deux inaugurations institutionnelles de résidences ont eu lieu. Des évènements festifs, conviviaux et auxquels sont systématiquement conviés les habitants.

> RÉSIDENCE FLORENCE NIGHTINGALE, 69/75 RUE ÉTIENNE DOLET

L'inauguration de ce bâtiment flambant neuf de 70 logements locatifs sociaux, qui forme désormais une grande résidence avec le 210 avenue Pierre Brossolette, a eu lieu fin juin 2023. Étaient présents : Jacqueline Belhomme, Maire de Malakoff, Sonia Figuères, Ajointe Démocratie locale, Vie associative, Affaires générales et Habitat, Dominique Cardot, Président de Malakoff Habitat, d'autres élus de la municipalité mais aussi Frédéric Issaly, Directeur général de Malakoff Habitat, des administrateurs, des collaborateurs de Malakoff Habitat et des habitants de la résidence et des bâtiments voisins. Les traditionnelles prises de parole, préalables au découpage

du ruban officiel, ont permis à Jacqueline Belhomme et Dominique Cardot d'exprimer toute leur satisfaction de voir des logements d'une telle qualité construits sur la commune.

- Le coût de cette opération s'élève à 13 531 368 €.
- Certification obtenue : NF Habitat HQE et label Effinergie +.



> RÉSIDENCE DULCIE SEPTEMBER, 32/34 RUE DANTON

Organisée par la Ville de Malakoff, l'inauguration de l'immeuble situé au 32-34 rue Danton a eu lieu le samedi 30 septembre. Cet immeuble regroupe : 39 logements privés, 29 logements sociaux Malakoff Habitat (la résidence Dulcie September) et une crèche en pied d'immeuble.

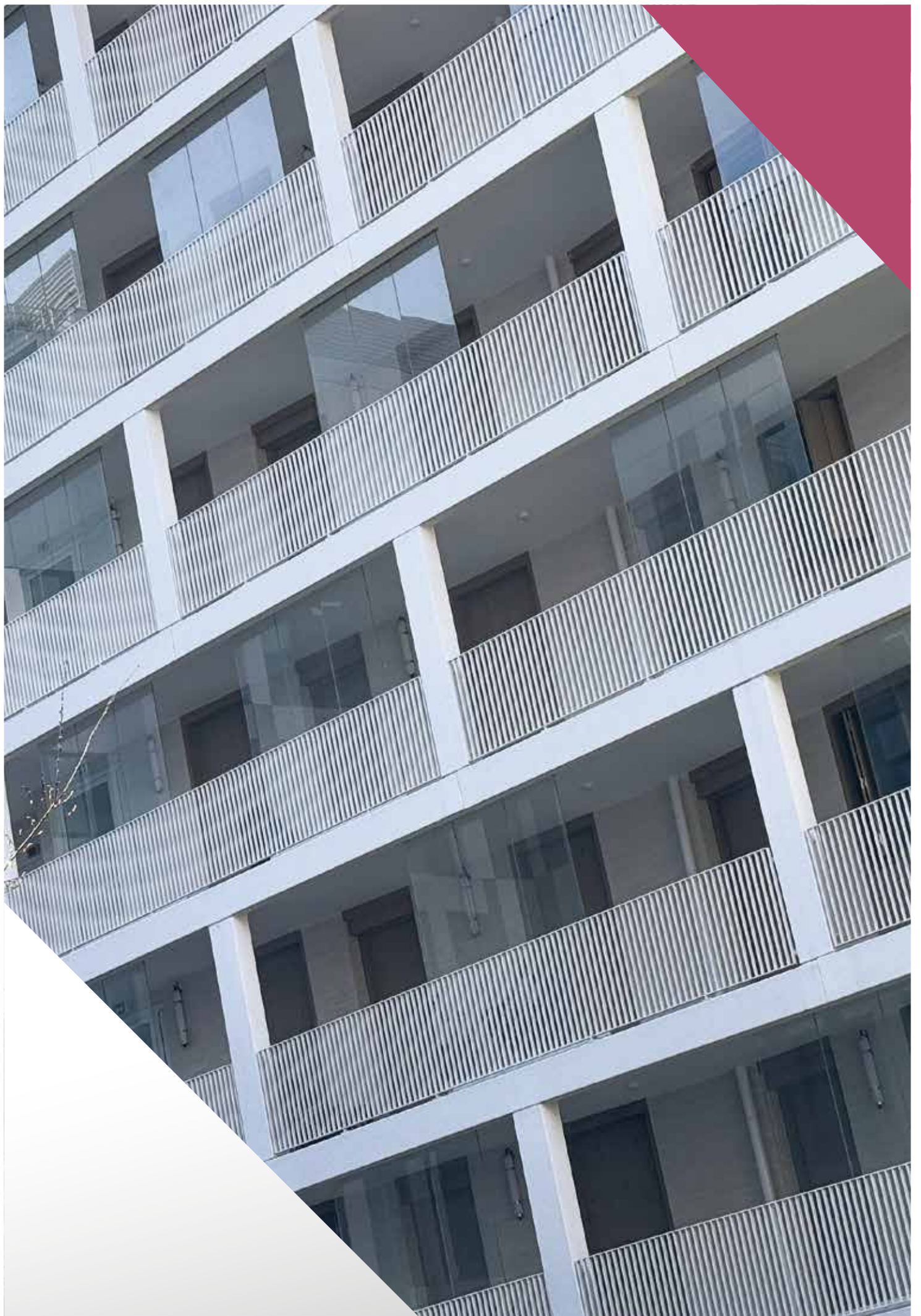
Étaient notamment présents à cet évènement : Jacqueline Belhomme, Maire de Malakoff, Vanessa Ghiati, Adjointe Éducation (petite enfance, enfance, affaires scolaires), Dominique Cardot, Président de Malakoff Habitat, ainsi que d'autres élus et Frédéric Issaly, Directeur général de Malakoff Habitat.

Les habitants de l'immeuble et les parents des enfants gardés à la crèche (parfois les deux) avaient tous été conviés. À la suite des prises de parole, une visite guidée de

la crèche Helen Keller a été proposée aux invités, contribuant à faire de cet évènement une réussite et un temps chaleureux.

- Le coût de cette opération s'élève à 7 029 310 €.
- Performance énergétique NF Habitat HQE.







33

ENTRETIEN
ET...



... AMÉLIORATION
DU PATRIMOINE





MAINTENANCE ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Entretien, améliorer les résidences, leurs équipements et se conformer aux nouvelles normes énergétiques tout en respectant un budget maîtrisé dans une conjoncture économique contraignante, tels sont les enjeux auxquels doit répondre le service Patrimoine, avec l'objectif d'offrir un cadre de vie agréable aux locataires de Malakoff Habitat.

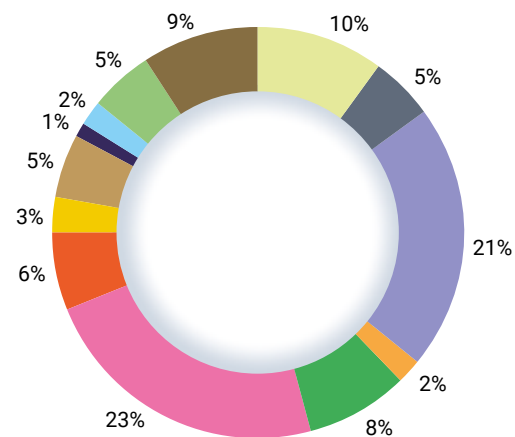


Le budget total alloué au service Patrimoine pour 2023 s'élève à près de 2 M€. Il intègre les travaux de renouvellement de composants du patrimoine et les travaux de gros entretien.

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

- travaux de renouvellement de composants : 1,76 M€, soit 97% du montant de budget alloué et 99% des actions prévues qui ont été réalisées ;
- travaux de gros entretien : 97 K€, soit 75% du budget alloué et 100% des actions prévues ayant eu lieu.

RÉPARTITION DES DÉPENSES ENGAGÉES EN 2023



INNOVATION

À la suite d'une étude de faisabilité engagée en 2022, 11 résidences ont été identifiées comme pouvant être équipées de **bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE)**. Les premières bornes ont été commandées cette année pour les parkings des résidences 69 Dolet et 13/15 Valette pour un montant global de 41 000 €.

- Salles de bains PMR
- Remplacement chaufferie
- Travaux électriques
- Travaux ascenseurs
- Caméra
- Travaux énergie solaire
- Travaux terrasses
- Amélioration éclairages parties communes
- Travaux menuiseries/serrureries
- Sécurité incendie
- Travaux suite diagnostic plomb
- Bornes véhicule électrique
- Nettoyage façade/peinture

> FOCUS : TRAVAUX PROGRAMMÉS ET RÉALISÉS EN 2023

SAVIEZ-VOUS QUE PLUS DU TIERS DE LA POPULATION MONDIALE NE VOIT PLUS LA VOIE LACTÉE LA NUIT ?

Pour contribuer à lutter contre la pollution lumineuse, phénomène très présent dans les zones urbaines qui présente des dangers pour la biodiversité et la santé humaine, Malakoff Habitat agit en conjuguant un environnement sécurisé pour les résidents tout en réduisant et maîtrisant la consommation d'énergie.

→ Fin 2023, une commande d'un montant global de 120 000 € a permis d'équiper, début 2024, les espaces communs extérieurs des résidences Léon Salagnac et Villa des fleurs de nouveaux éclairages LED, ainsi que de luminaires fonctionnant à l'énergie solaire sur les zones suffisamment exposées à la lumière, ce qui permet leur alimentation de manière 100% naturelle. Fonctionnant avec un système de détection, 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.



→ Dans la continuité des 3 résidences équipées en 2022, un éclairage LED avec détection de mouvements a été installé dans les parties communes intérieures, y compris les sous-sols des résidences : 14 rue Hoche, Augustine Variot, La Plaine, 61 Étienne Dolet pour un coût total de 108 000 €.



Les lampes LED, très fiables, consomment 6 à 10 fois moins d'électricité que les lampes à incandescence traditionnelle et durent 30 fois plus longtemps (100 000 heures de fonctionnement).

> SÉCURITÉ

La sécurisation des résidences est un volet essentiel dans l'amélioration du cadre de vie des locataires de Malakoff Habitat.

→ Vidéosurveillance : Malakoff Habitat a équipé le parking de la résidence Hébecourt/Chauvelot pour un coût total de l'opération de 55 000 €, en cofinancement avec la Ville de Malakoff.

→ Sécurité incendie : pour 2023, les travaux d'amélioration identifiés à la suite de la campagne de vérification annuelle de l'ensemble du patrimoine, ont

représenté une dépense globale de 130 000 €.

→ Portes de parking : la SAIEM a procédé au remplacement des portes de parking et des barrières des résidences des Tilleuls et de La Plaine pour un montant global de 16 000 €.

→ Travaux électriques dans les logements : une campagne de remplacement des tableaux électriques, ou de réfection complète de l'électricité dans les logements est budgétée tous les ans. En 2023, ce sont les résidences

de rue de la Tour et du 5/11 Sentiers des Nouveaux qui ont été concernées par ces travaux pour un montant global de 67 000 €.

→ Contrôle d'accès : le remplacement du système d'interphonie de la résidence François Coppé a eu lieu, pour un budget de 38 000 €.



> MAIS AUSSI...

→ Nettoyage, purge et traitement des éclats de béton des façades de la résidence du 1 place du 14 Juillet, pour un montant de 57 000 €.

→ Dans le cadre d'un plan pluriannuel de maintien d'un cadre de vie agréable, la remise en peinture ainsi que la réfection des sols et des faux plafonds en parties communes ont été réalisés sur les résidences Villa des Fleurs et Augustine Variot, pour un coût total de 25 000 €.



LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE : UN ENJEU MAJEUR

Depuis plusieurs années, en complément de l'action de maintien en bon état de ses bâtiments et de ses équipements, par la réalisation d'opérations de travaux programmés de gros entretien et d'amélioration, Malakoff Habitat s'est engagée dans une démarche de réduction de sa consommation énergétique.



→ Pour cela, la SAIEM avait engagé courant du second semestre 2022 une campagne de renouvellement de l'ensemble de Diagnostics de Performances Énergétiques (DPE) de ses résidences, permettant d'évaluer la consommation d'énergie de ses bâtiments et leur impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre.

Le nouveau Diagnostic de Performance Énergétique comporte une étiquette comprise entre A et G, intégrant deux volets :

- la consommation énergétique (en kiloWattheure d'énergie primaire par m² par an),

- les émissions de gaz à effet de serre (kilogramme équivalent de CO₂ par m² par an).

À compter du 1^{er} juillet 2021, le mode de calcul du Diagnostic de Performance Énergétique a évolué, les nouveaux DPE ne disposent plus que d'une seule étiquette dite "énergie-climat" déterminée selon la plus mauvaise performance, en consommation énergétique ou en émissions de gaz à effet de serre, du bâtiment.

> À RETENIR

- 76% des résidences du patrimoine de Malakoff Habitat disposent d'une étiquette "énergie-climat" entre B et D.
- 29 résidences ont été diagnostiquées en D.
- 11 résidences sont classées en E.
- Un groupe de 4 bâtiments situés sur une des résidences, sont classés en F. L'étude de remplace-

ment de l'ensemble des menuiseries extérieures de cette résidence est en cours.

- Malakoff Habitat ne possède aucune résidence diagnostiquée en G.
- Les résidences en cours de gros travaux d'isolation et en réhabilitation n'ont pas été diagnostiquées et feront l'objet d'un nouveau DPE en 2024.

→ Œuvrer à une meilleure performance énergétique des bâtiments passe également par des travaux d'envergure sur le parc des **chaufferies collectives** avec :

- le remplacement des deux chaudières de la résidence 210 Brossolette pour une dépense globale de 106 000 € ;
- le remplacement des chaudières de la chaufferie du 4/10 avenue Irène et Frédéric Joliot Curie pour un montant de 80 000 € ;
- le désembouage du réseau de chauffage et le remplacement des chaudières de la chaufferie du 29 boulevard de Stalingrad (desservant le 29 et 32 Stalingrad, ainsi que le 15-17 Tissot) pour une dépense globale de 320 000 €.

→ Une bonne **isolation des toitures** permet également d'améliorer le niveau de performance des bâtiments, en réduisant les déperditions de chaleur en hiver et en augmentant le confort d'été. Ainsi en 2023, ce sont les étanchéités/isolations des toitures des résidences suivantes qui ont été rénovées :

- 34/36 Gambetta pour un budget de 275 000 €,
- 22 Passage du Nord pour un budget de 155 000 €.

Le marché de travaux a été notifié fin 2023, les travaux se sont étalés sur près de 5 mois.



→ De nouveaux axes d'amélioration en matière de confort thermique par des **actions individuelles des locataires** :

- au cours du 1^{er} semestre 2023, une étude d'impact d'individualisation des frais de chauffage a permis d'établir la liste des résidences éligibles au système de régulation individuelle de la température dans les logements. Tous les logements chauffés collectivement ne peuvent être équipés de ce système d'individualisation, mais ce sont tout de même 1 500 logements qui sont concernés ;
- sur le 2nd semestre 2023, la SAIEM a établi un plan pluriannuel de déploiement de cette individualisation des frais de chauffage ;
- dans ce cadre sur **2024**, après des études complémentaires à venir, Malakoff Habitat procédera à la mise en place de robinets thermostatiques et à l'homogénéisation des radiateurs dans les résidences 14 Hoche et 60 Augustin Dumont, ainsi qu'à la pose de compteurs calorifiques dans les résidences les plus récentes.



Pour 2024 et 2025, une campagne de remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures de la résidence Léon Salagnac a été programmée. Ces travaux, rendus possibles grâce à un financement de la Ville de Malakoff, débuteront au 2nd semestre 2024 et s'étaleront jusqu'en 2025.



L'IMPORTANCE DE L'ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

Malakoff Habitat poursuit son programme d'adaptation de ses logements au vieillissement et d'amélioration de leur accessibilité, avec l'aménagement de salles d'eau pour personnes à mobilité réduites (PMR).



Année	Nombre de demandes sur l'année	Salles de bains réalisées/travaux engagés	Montant travaux réalisés
2020	43	17	80 000 €
2021	41	21	94 000 €
2022	41	22	125 000 €
2023	36	32	171 000 €
2024	15 nouvelles demandes au 1 ^{er} mars 2024		

32 locataires ont bénéficié de l'adaptation de leur logement. L'intensification du rythme des travaux a permis de rattraper le retard de l'année précédente. Toutes les

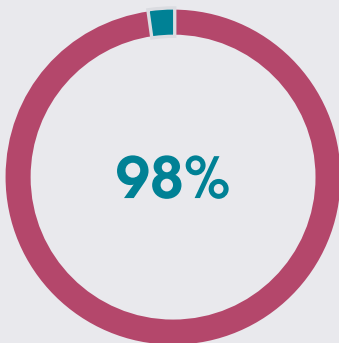
demandes de travaux déposées en 2023 ont par ailleurs pu être programmées pour 2024.

> FOCUS : LE PARC ASCENSEURS



**153 APPAREILS
95 CAGES D'ESCALIER**

TAUX DE DISPONIBILITÉ



Le parc ascenseurs de Malakoff Habitat est constitué de 153 appareils. La maintenance de la grande majorité des appareils (148) est confiée à l'entreprise Schindler, le reste du parc étant géré par Otis et Koné, avec respectivement 3 et 2 appareils. Au-delà de la sécurité des usagers et des intervenants, l'amélioration continue du service rendu aux utilisateurs est

l'objectif principal de Malakoff Habitat. Pour cela, le taux de disponibilité est un des indicateurs permettant d'évaluer la performance de nos équipements. Ce taux de disponibilité prend en compte les arrêts 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 est ensuite analysé équipement par équipement. Il en découle des travaux programmés de plus grande envergure. En 2023, les travaux ont porté principalement sur :

- le remplacement complet des 2 ascenseurs du 36 rue Gambetta pour un montant de 420 000 €,
- la mise aux normes de sécurité réglementaire sur 31 ascenseurs pour un budget de 220 000 €.

Les interventions de maintenance corrective

La maintenance corrective correspond aux interventions ponctuelles réalisées par des techniciens. On distingue 2 types d'interventions :

- les interventions techniques, dont l'origine est liée à un dysfonctionnement de l'équipement,
- les interventions non-techniques, dont l'origine est extérieure (ex : mauvaise utilisation, vandalisme, panne de courant...).

INTERVENTIONS

Techniques

683

Non techniques

315



Contrairement aux idées reçues sur les ascenseurs et leurs pannes fréquentes, il est intéressant d'observer que sur les 153 appareils composant le parc de Malakoff Habitat, près de 60% des appareils (92 ascenseurs) n'ont jamais été à l'arrêt sur l'année 2023 (hors courtes mises à l'arrêt pour visites de maintenance réglementaires).



41



**MARCHÉS
PUBLICS**



LES MARCHÉS PUBLICS

L'activité des marchés publics, menée en collaboration avec l'ensemble des autres services, est une fonction support essentielle. Son bon fonctionnement est indissociable et indispensable à une réelle qualité de service. Le service des marchés publics centralise en effet les procédures relatives à la mise en concurrence des entreprises. Il assure aussi la passation des marchés de toute nature.



23 777 007 € HT
montant total cumulé des
marchés notifiés en 2023



19 consultations
lancées

dont :
9 appels d'offres
8 procédures adaptées
2 procédures négociées

> CONSULTATIONS MAJEURES

- Marché d'entretien des espaces verts.
- Accord-cadre (à bons de commande) pour la remise en état en vue de leur relocation, des logements et les locaux d'activités professionnelles libérés.
- Phase "candidatures" pour le marché, en conception-réalisation, de travaux de réhabilitation en milieu occupé de la Cité des Poètes (rénovation complète de 4 bâtiments comprenant 429 logements locatifs sociaux et déconstruction d'une cage d'escalier de 47 logements).



38 marchés notifiés

(8 accords-cadres et 30 marchés forfaitaires)

dont :

12 marchés de travaux

21 marchés de services

1 marché de prestations intellectuelles

4 marchés de fournitures



MAIS POURQUOI COMPTE-T-ON PLUS DE MARCHÉS NOTIFIÉS QUE DE CONSULTATIONS ?

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

> MARCHÉS NOTABLES NOTIFIÉS

- Location (fourniture et pose), entretien, télégestion et télé-relève des compteurs d'eau froide, d'eau chaude sanitaire et des compteurs d'énergie thermique de l'ensemble du patrimoine.
- Opération du 50 rue Guy Môquet : démolition de 71 logements et reconstruction de 96 logements, dont 10 en accession à prix maîtrisé.
- Maîtrise d'œuvre relative à la construction d'un pôle petite enfance et d'environ 16 logements au sein de l'îlot A1 de la Cité des Poètes.
- Mission légale de commissariat aux comptes au titre des exercices 2023/2028.
- Entretien des espaces verts, avec élagage et aménagements extérieurs,
- Entretien des installations de ventilation mécanique contrôlée (VMC) et de ventilation naturelle.
- Fourniture de titres-restaurant dématérialisés aux collaborateurs.
- Souscription et gestion des contrats d'assurance de l'entreprise.

> COMMISSION D'APPELS D'OFFRES (CAO)

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

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

2023, la CAO s'est réunie six fois, pour examiner les candidatures et les offres relatives aux marchés notifiés.

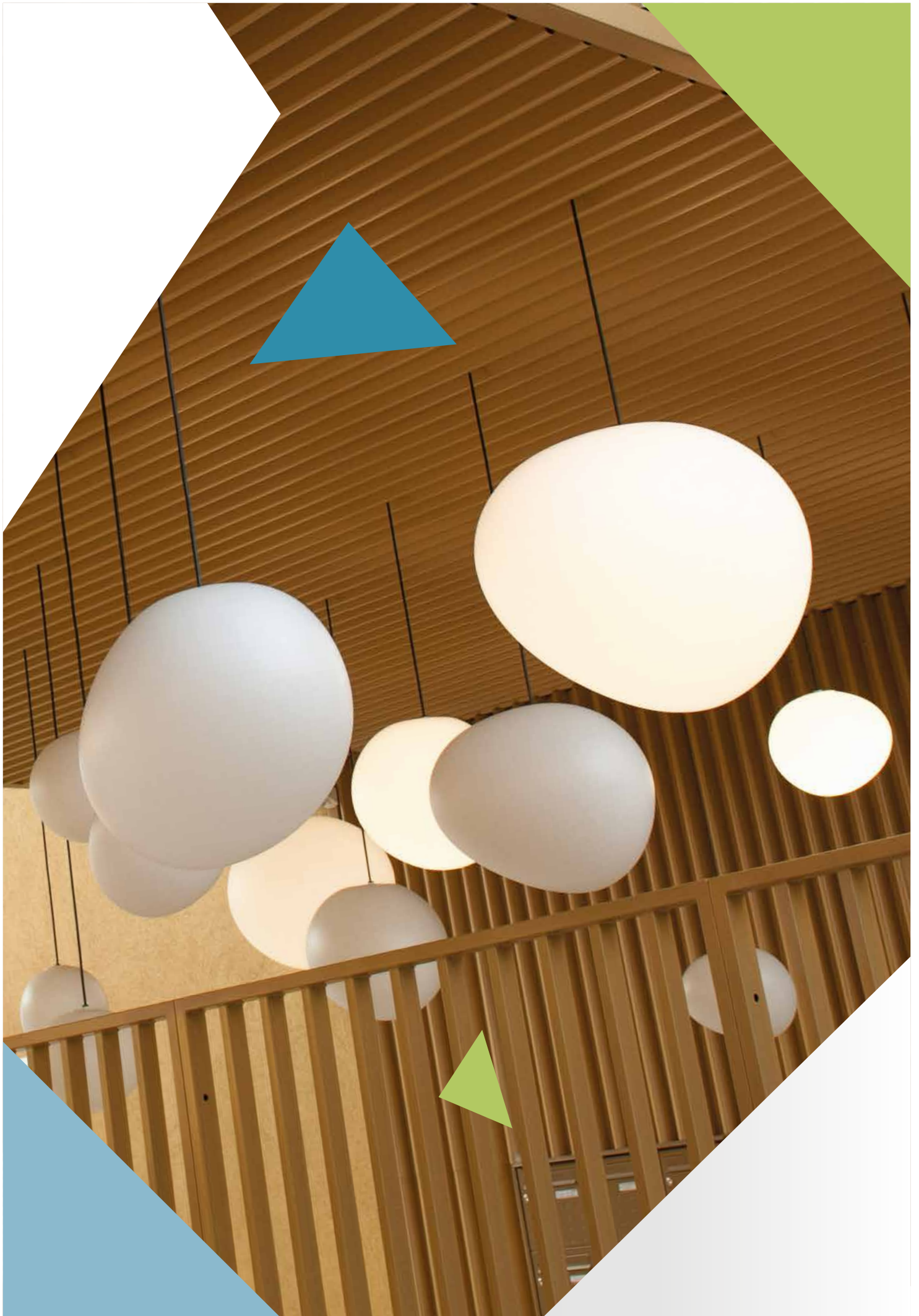
> MAIS AUSSI...



18 avenants aux marchés



19 dossiers de demandes d'agrément de sous-traitants (ou modificatives d'agrément) traités



45



RESSOURCES



RESSOURCES HUMAINES : LES CHIFFRES



● **16** nouveaux collaborateurs accueillis en 2023

● **9** étudiants en contrat d'alternance accueillis au sein des équipes en 2023

● Nombre de collaboratrices et collaborateurs :

86 dont 43 femmes et 43 hommes



● **100%** des salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation en 2023

● Ancienneté moyenne : **10** ans

● Index égalité femmes-hommes : **85/100**

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

En 2023 et comme chaque année depuis la mise en place, en 2019, de la publication obligatoire par les entreprises de l'index égalité femmes-hommes, la SAIEM Malakoff Habitat présente un score égal ou supérieur à 85%. Le maintien d'un tel score est un objectif important de la politique de ressources humaines de Malakoff Habitat et atteste des actions concrètes mises en place en faveur de l'égalité professionnelle.

ÉVÈNEMENTS : LE PLAISIR DE SE RETROUVER

> GRANDE JOURNÉE DES ÉQUIPES

Cette année, la traditionnelle AG du personnel changeait de nom et laissait sa place à... la Grande Journée des Équipes !

Sur la matinée, après la traditionnelle introduction de notre Président, Dominique Cardot, plusieurs interventions ont eu lieu en plénière. Des témoignages audio de locataires ayant emménagé dans les dernières résidences livrées ont été diffusés à cette occasion, un moment touchant qui a rappelé à chacune et chacun la raison pour laquelle nous faisons tous ce métier.

Les participants se sont ensuite rejoints pour le repas et l'activité de l'après-midi, dans un lieu très agréable : *Les Pieds dans l'Herbe*, à Vanves.

Dans l'après-midi, une activité destinée à favoriser la cohésion des équipes était organisée : un "cooking battle", animé par 2 chefs rompus à l'exercice. Cette "bataille" culinaire a vu s'affronter 8 équipes à coups de macarons, de tiramisus et parfois d'autres créations... disons plus originales.



> FRESQUE DU CLIMAT

En octobre 2023, toutes les équipes de Malakoff Habitat, des services du siège aux gardiennes et gardiens travaillant au sein des résidences, se sont réunies pour participer au grand atelier de la Fresque du Climat. L'objectif ? Sensibiliser les équipes aux enjeux de l'écologie et du réchauffement climatique.

L'atelier se voulait neutre et objectif, se fondant sur les données issues des rapports scientifiques du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), dont les recommandations orientent les décisions politiques et économiques à l'échelle mondiale.

Un temps précieux d'échanges, de remise en question et de réflexion commune, qui a même donné envie à certains de devenir, à leur tour, animateurs de la Fresque... La suite au prochain épisode !

> COURSE DES HÉROS

Après une participation à la course *La Parisienne* en 2022, Malakoff Habitat est fière d'avoir participé à l'édition 2023 de la Course des Héros et d'avoir couru pour l'association *Aurore*. Cette association accueille et accompagne vers l'autonomie des personnes en situation de précarité ou d'exclusion via l'hébergement, les soins et l'insertion sociale et professionnelle.

Une équipe d'une dizaine de personnes, assez courageuses pour se lever à l'aube un samedi matin, a été constituée pour cette occasion. Notre équipe a montré une détermination sans faille en parcourant (5 km de marche et 8 km de course) dans un esprit d'unité et de camaraderie.

La solidarité et la cohésion d'équipe font partie des valeurs qui guident au quotidien notre action en faveur de nos locataires. Participer à la Course des Héros nous a permis de renforcer nos liens et de développer notre esprit d'équipe en relevant ensemble un défi stimulant.





> ALTERNANCE : VECTEUR D'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE ET DE TRANSMISSION DES SAVOIRS

À travers l'intégration de 9 nouveaux étudiants en contrat d'alternance, Malakoff Habitat participe activement à l'accès des jeunes au monde du travail et à leur intégration dans la vie et la culture d'entreprise.

L'apprentissage repose en effet sur le principe de l'alternance entre enseignement théorique en centre de formation et enseignement du métier chez l'employeur avec lequel l'apprenti a signé son contrat de travail. C'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 des talents. L'entreprise considère enfin que transmettre est un devoir et le recrutement de jeunes en alternance s'inscrit parfaitement dans cette voie.

NOUVEAUTÉ 2023

5 nouveaux postes, dont 4 postes de gardien(ne)s d'immeubles et 1 poste de chargé(e) d'accueil ont été ouverts à des contrats en alternance. L'ouverture des contrats d'alternance au métier de gardien d'immeubles s'inscrit dans le cadre de la politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. En effet, la pyramide des âges nous a permis de prévoir de nombreux départs à la retraite de gardiens d'immeubles, à court et moyen terme.

Accueillir des jeunes en alternance permet donc de concilier la mise en pratique d'un métier en constante évolution et la transmission des savoirs, valorisante et importante en fin de carrière.



> FORMATION PROFESSIONNELLE : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES TOUT EN RENFORÇANT LEUR COHÉSIE

Malakoff Habitat réaffirme sa volonté de promouvoir le développement des compétences, notamment par le biais des formations.

Cette année, ce sont essentiellement des formations regroupant des salariés de plusieurs services qui ont été mises

en place. Des programmes sur mesure et répondant à un objectif commun. Ce format permet une meilleure appré-

hension et compréhension des métiers de chacun. Il permet aussi de développer la transversalité et la cohésion.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA FORMATION EN 2023

Sur l'ensemble du personnel (86), 100% des salariés ont bénéficié d'au moins une action de formation. Parmi les actions les plus significatives, on peut mentionner les formations suivantes :

- formation aux visites commerciales pour le personnel de proximité,
- sensibilisation au Règlement Général de Protection des Données (RGPD),
- formation relative au relationnel avec les locataires.

RESSOURCES INFORMATIQUES : POUR SUIVRE LA DYNAMIQUE DE MODERNISATION

Cette année a de nouveau été riche en projets et la modernisation de la SAIEM s'est poursuivie au travers de plusieurs chantiers informatiques. En parallèle, le service informatique accompagne les services quotidiennement et travaille à l'amélioration continue de notre infrastructure. Préalablement au déploiement de ces projets, un travail collaboratif a systématiquement lieu avec les différents services, dont les membres sont ensuite les premiers utilisateurs des outils.

> AUDIT SÉCURITÉ

Un audit informatique a eu lieu en début d'année, avec pour objectif d'améliorer la sécurité de notre infrastructure. Cela

a permis de déterminer des points de vigilance et de mettre en place un plan d'actions, qui se poursuit sur 2024.

> LA MISE EN PLACE D'UN PORTAIL LOCATAIRE

Il a été retenu de déployer ce projet en mode progressif, avec une implémentation de fonctionnalités par étapes (ou lots). Cette stratégie a été choisie

pour permettre aux équipes de s'adapter, dans leur organisation, au fonctionnement de ce nouvel outil et à ses nouvelles fonctionnalités.

- Paiement en ligne par carte bleue
- Consultation compte locataire
- Documents (avis d'échéance, régularisations, etc.) en version digitale
- Consultation réclamations ouvertes
- Actualisation coordonnées
- Modification liste occupants

PLUS TARD EN 2024

- Passage en prélèvement automatique
- Réclamations (technique ou locative) en ligne



> MISE À JOUR DE NOTRE PROGIciel MÉTIER

De nouveau en 2023, l'informatique a travaillé en collaboration avec les autres services, à la montée de version du progiciel métier (vers PIH 4.4). Une

transition nécessaire pour répondre aux aspects réglementaires, plusieurs mises en conformité étant notamment à signaler : gestion de la GMBI (taxe

d'habitation), déversement du SLS, gestion en flux, etc.

> RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES)

Un travail important a également été mené sur le RGPD (le Règlement Général de la Protection des Données) en 2023, qui s'est traduit par :

- des actions de sensibilisation et formation de tout le personnel ;
- des contrôles poussés menés en 2023 au sein du service informatique (règlement, charte, pratiques) et du

service communication (site, cookies et intégration d'une politique de gestion des données personnelles) ;

- la mise à jour de l'ensemble des procédures internes, la réalisation d'un audit de mise à jour du registre des traitements, le recueil et le contrôle de conformité des documents de la SAIEM (bail, contrats, etc.).

En 2024, ce travail se poursuit sur certaines activités spécifiques (attribution, recouvrement et contentieux, accompagnement social, vidéo surveillance...), nécessitant la réalisation d'analyses d'impacts. Une session de sensibilisation des nouveaux collaborateurs est aussi programmée.



51

≡
FINANCES



FINANCES 2023 : ACTUALITÉS MAJEURES

Malakoff Habitat, comme tous les organismes HLM, a dû s'adapter à un contexte économique complexe et caractérisé par une hausse des matières premières et une pénurie de certains matériaux, etc. Ces deux dernières années, les conflits internationaux ont aggravé la situation en accentuant les phénomènes déjà observés et en donnant lieu à une augmentation des coûts énergétiques, une inflation croissante et une hausse du taux du Livret A impactant les intérêts des emprunts contractés. Autant d'éléments ayant des répercussions sur les finances de Malakoff Habitat comme celles de ses locataires. Cela conduit Malakoff Habitat à repenser sa stratégie, à faire preuve d'agilité, l'amène à accompagner plus encore ses locataires et à renforcer son écoute pour répondre à leurs besoins dans cette période difficile.

> RAPPORT DÉFINITIF DU CONTRÔLE ANCOLS

En janvier 2023, Malakoff Habitat a accusé réception du rapport définitif du contrôle de l'ANCOLS (Agence nationale de contrôle du logement social), commencé en juin 2021. Celui-ci a fait l'objet d'une présentation au Conseil d'administration. Un certain nombre de points d'irrégularités et de recommandations ont été relevés. L'entreprise a apporté à l'ANCOLS des réponses sur l'ensemble des points soulevés. Plusieurs points ont été résolus, pour d'autres, les actions s'inscrivent dans le temps.

> PLAN D'INVESTISSEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DE MALAKOFF HABITAT

La SAIEM a engagé dès 2022, un travail collaboratif avec la Ville de Malakoff, portant sur l'élaboration d'un plan stratégique de développement et d'investissement. De multiples rencontres ont eu lieu et ont abouti à la présentation de diverses projections. Cela a permis la validation au Conseil d'administration de Malakoff Habitat, fin 2023, du nouveau plan d'investissement et de développement.

> NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE (PSP)

Malakoff Habitat a entamé l'élaboration de son nouveau PSP. Il sera basé sur la politique d'investissement arrêtée en accord avec la Ville de Malakoff, ainsi que sur l'actualisation des DPE et la situation économique révisée. L'objectif est donc de permettre à la SAIEM de disposer d'un nouveau PSP dès 2024, puis d'un avenant à la Convention d'Utilité Sociale (CUS).

> CONTRÔLE DE GESTION

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, ceci afin de permettre le suivi précis de l'activité et de pouvoir apporter des ajustements rapides si nécessaire.

> DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Après une phase de préparation pour répondre aux prérequis techniques (achat de logiciel, paramétrage...), le déploiement de la solution et la formation des équipes sont intervenus en janvier 2023. L'acculturation et l'accompagnement se sont poursuivis sur le 1^{er} semestre 2023. La mise en place du nouveau fonctionnement a en effet nécessité un temps d'adaptation et un accompagnement de nos prestataires et des collaborateurs. À présent, la dématérialisation présente de réels avantages pour Malakoff Habitat. 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.

LES FINANCES 2023 EN CHIFFRES



Maintenance du patrimoine

2 264 K€

Entretien :

393 K€

Entretien courant :

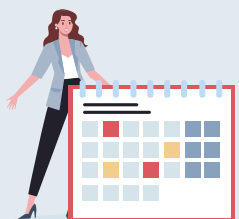
331 K€

Remise en état
des logements :

1 005 K€

Gros entretien :

535 K€



Encaissements :

27 055 K€

Prélèvements :

65%

Chèques :

12%

Virements :

16%

Cartes bleues :

5%

Eficash :

2%



Loyers :

23 079 K€

Charges :

7 929 K€

Loyers solidarité :

828 K€

Aides aux
logements :

3 175 K€



Investissements :

6 430 K€

Construction
et réhabilitation :

4 351 K€

Remplacement
et addition
composants :

1 911 K€

Informatique :

168 K€



Annuités
emprunts :

6 650 K€

Emprunts
encaissés :

3 342 K€

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL Frédéric ISSALY



CONTRIBUER AU MAINTIEN D'UNE BONNE QUALITÉ DE VIE

Le contexte géopolitique est venu impacter et confronter les organismes HLM à de nouveaux défis.

Nous avons concrètement observé en deux ans une évolution inquiétante du prix de l'énergie, avec des coûts de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire qui ont plus que doublé, ce qui pèse grandement sur le budget des ménages.

C'est pourquoi nous nous devons, plus que jamais, de poursuivre notre action de bailleur social en faveur de nos locataires et d'œuvrer pour permettre à de nouvelles familles de se voir remettre, demain, les clés d'un logement dont le loyer est modéré et les charges contenues.

Je partage pleinement la fierté exprimée par notre Président dans son édito, celle de diriger des équipes engagées en faveur du logement social et de ses locataires, celle d'être à la tête d'un organisme qui va dans le bon sens à une époque où l'on observe une forme de recul sur des terrains essentiels.

Il est important de rappeler ici que nous remplissons une mission d'intérêt général et de service public. Un service public aujourd'hui malmené par la situation économique et parfois bousculé par des décisions politiques nationales.

J'aime à penser que de par notre action, nous contribuons pour les habitants de nos logements, au maintien d'une bonne qualité de vie.

L'année 2023 restera pour Malakoff Habitat une année riche en projets structurants, avec notamment la mise en place de notre site extranet, qui offre désormais aux locataires la possibilité de créer leur espace en ligne. Ce projet a mobilisé de nombreuses ressources et continuera à s'enrichir.

Je souhaite également saluer l'engagement de Malakoff Habitat sur les questions environnementales, donnant lieu à une réflexion quotidienne et à des actions de plus en plus nombreuses : entretien plus écologique des espaces verts, installation de lampes LED dans les parties communes et de luminaires fonctionnant à l'énergie solaire aux abords des immeubles, réhabilitations thermiques, certifications environnementales visées pour les résidences nouvellement construites, etc.

Je tiens enfin à remercier l'ensemble des équipes pour leur engagement quotidien et leur action collective, menée au service du logement social et de la Ville de Malakoff.

**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 : Mariata Diallo, Ludovic Paul-Sainte Marie, Amel Melhaa-Juvenal
Ville de Malakoff : Séverine Fernandes, Toufik Oulmi, Christel Vermaut

IMPRESSION

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

DATE DE PUBLICATION

Juin 2024

SAIEM MALAKOFF HABITAT

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