Mobilisés

Rapport d'activité



2023

idf Habitat
UN LOGEMENT POUR TOUS

SOMMAIRE :

notre rapport d'activité 2022 en bref...

Le mot du Président, Jean-Jacques Guignard 3
Mobiliser pour un logement humaniste et solidaire

Entretien avec la Directrice générale d'IDF Habitat, Delphine Valentin 4

CHAPITRE 1 : Mieux nous connaître 6
Notre valeurs
Nos missions
La RSE
Notre patrimoine
Notre année 2022 en faits majeurs et chiffres clés
Cap Habitat

CHAPITRE 2 : Défendre un patrimoine de qualité pour tous 17
L'entretien et la maintenance du patrimoine
Les réhabilitations
Notre stratégie énergétique (habitat durable, bas carbone...)
Les nouvelles constructions
Etc.

CHAPITRE 3 : Etre aux côtés des locataires 26
Notre politique d'attribution
Les attributions
L'accompagnement des ménages
Etc.

CHAPITRE 4 : Développer la proximité 30
Les élections locataires
Les rencontres locataires
Nos actions dans les quartiers prioritaires
Etc

CHAPITRE 5 : Mettre la qualité de service au coeur de notre activité 34
Notre certification Quali'Hlm
Les enquêtes de satisfaction
Les chiffres clés de notre centre de relation résidents
Etc.

CHAPITRE 6 : Valoriser les ressources humaines et la culture de groupe 40
Notre marque employeur
Le développement de nos outils numériques
La transisition écologique
L'égalité Femmes/Hommes
Les formations
Etc.

CHAPITRE 7 : Gérer nos ressources de manière responsable 46
Résultat comptable
Taxes foncières
Réduction de Loyer de Solidarité
Etc.



Mobilisés

JEAN-JACQUES GUIGNARD, PRÉSIDENT D'IDF HABITAT



« Le logement social doit être une priorité nationale, parce qu'il constitue une réponse pernitente et adaptée aux enjeux environnementaux et soviétaux actuels et à venir.»



Si je ne devais choisir qu'un seul adjectif pour caractériser 2022, je retiendrais celui de « Mobilisés ». Cette année encore, nous sommes restés mobilisés au service des territoires, des habitants et de la qualité de service. Et ce malgré un contexte incertain et une instabilité croissante, alors même que le modèle du logement social est mis à mal.

Les hautes sphères ministérielles prétendent en effet que les organismes de logement social disposent de réserves financières confortables, leur permettant de supporter allègrement la Réduction de Loyer de Solidarité, et ce, sans même perturber leurs équilibres financiers. Elles devraient sans doute avoir le courage de descendre de leur tour d'ivoire et regarder au plus près la réalité. Celle des 780 000 demandeurs de logements en Ile de France (source : Manifeste AORIF, Fondation Abbé Pierre, AFFIL du 9 mars 2023) qui attendent depuis des années une réponse positive. Celle également des locataires Hlm, qui voient leurs charges exploser à cause de la crise énergétique, et leur porte-monnaie s'alléger au fur et à mesure de la flambée des prix, notamment ceux de l'alimentaire. Ou encore notre réalité, celle des organismes Hlm, qui doivent composer avec des contraintes économiques financières toujours plus lourdes, des coûts d'entretien, de construction, de rénovation en augmentation, et des exigences réglementaires plus importantes en matière de peuplement.

C'est pourquoi, et nous ne cessons de tirer la sonnette d'alarme, le gouvernement doit prendre la juste mesure de l'urgence et agir ! Il Dans cette perspective, le logement social doit être une priorité nationale. Tout d'abord parce qu'il est un rempart contre toutes les formes d'inégalités et de discriminations. Il propose des logements à des loyers modérés adaptés à tous les publics (jeunes actifs, familles, seniors, étudiants, personnes handicapées…) En ce sens, il contribue à préserver le pouvoir d'achat des habitants, en particulier des plus modestes. Ensuite, parce que **le logement social constitue une réponse pertinente aux enjeux environnementaux et sociétaux actuels et à venir.** Il est l'avant-garde des évolutions dans le domaine de la transition énergétique et favorise la mixité sociale, seule rempart contre la ghettoïsation des quartiers, l'inégalité des chances…

En tant qu'organisme de logement social, acteur de la cohésion sociale et du bien vivre ensemble, nous avons donc un rôle fondamental à jouer. En ce sens, l'Etat doit impérativement redonner aux bailleurs sociaux les moyens de continuer en liens avec les territoires, les habitants et les acteurs sur le terrain d'entretenir le patrimoine, de le développer, de le réhabiliter et d'être présent au quotidien auprès des locataires.

D'un point de vue financier tout d'abord, il faut d'urgence supprimer la RLS. Cette ponction continue de grever dangereusement les ressources des organismes. Pour IDF Habitat, elle représente près de 3,5 millions d'euros par an, soit une perte depuis 2018 de 18 millions d'euros. Ce sont autant de fonds que nous ne pouvons pas investir pour l'entretien de notre patrimoine, la réhabilitation, la construction et plus globalement en faveur de la qualité de service aux locataires. Dans le même temps, l'autre mesure doit être la baisse de la TVA à 5,5%,. Il faut impérativement redonner aux organismes Hlm les moyens de répondre à la crise du logement.

L'Etat doit engager une grande loi de programmation prenant en compte l'ensemble de ces enjeux afin de redonner au logement social la place qui devrait être la sienne. Chez IDF Habitat, nous ne voulons céder à aucun pessimisme. Nous sommes conscients de l'immense défi à venir et nous sommes prêts à y prendre toute notre part.

Entretien...

DELPHINE VALENTIN, DIRECTRICE GÉNÉRALE D'IDF HABITAT



« Malgré le contexte incertain et morose, IDF Habitat a continué de se développer et a su faire preuve d'adaptabilité. »

Que retenez-vous de l'année 2022 ?

Cette année encore, nous n'avons pas été épargnés. Après la crise sanitaire et les différents confinements qui en ont découlé, nous devons désormais composer avec une crise mondiale des prix de l'énergie et une inflation galopante. 2022 se caractérise ainsi par une inquiétude grandissante pour l'ensemble de la population. Inquiétude particulièrement marquée chez nos locataires. Entre des prix qui s'envolent et un pouvoir d'achat qui s'effondre, ils sont en effet particulièrement touchés.

Malgré ce contexte incertain et nettement morose, **IDF Habitat a continué de se développer et a su faire preuve d'adaptabilité.** Nos indicateurs de gestion et financiers montrent que nous avons su, cette année encore, tenir nos engagements. Nous avons livré 203 logements locatifs, réhabilité 405 logements et investi près de 17M€ dans l'entretien et la maintenance du patrimoine. Dans le même temps, nous avons tenu le cap et poursuivi nos objectifs dans le domaine de la qualité de service aux locataires.Cependant l'équation est de plus en plus complexe et les choix sont cornéliens. Sans aide massive de l'Etat pour réhabiliter et construire, notre volonté risque d'être vite freinée par les réalités financières.

Depuis 2018, c'est près de 18 millions qu'IDF Habitat a perdu au travers de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) en compensation de la baisse des APL, et autant qu'elle n'a pu investir. Avec l'envolée des prix, des taux d'intérêts, des coûts de construction et de réhabilitation, et compte-tenu des enjeux d'aujourd'hui et à venir, il est plus que temps que les organismes de logements sociaux retrouvent les moyens d'investir au travers notamment de la suppression de la RLS.

Justement en 2022, IDF Habitat a maintenu le label « Quali 'Hlm » qui lui a été délivré...

Depuis 2019, IDF Habitat est en effet engagée dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service. Démarche, qui a trouvé son point d'orgue en 2021 avec l'octroi du label « Quali'Hlm ». En octobre 2022, un audit de vérification a été réalisé et a, non seulement constaté l'investissement fort de nos équipes mais également les résultats obtenus ainsi que l'efficacité de notre Plan d'actions qualité 2019-2023. A cette occasion, nous avons souhaité ajouter un 17e plan d'action qualité dédié uniquement au développement de nos outils informatiques. Nous allons, par exemple, mettre à disposition de nos gardiens et de nos responsables de site des tablettes et de nouvelles applications pour qu'ils puissent effectuer, par exemple, plus facilement les contrôles ménages et sécurité des résidences. D'autres grands chantiers nous attendent avec un plan de développement ambitieux, tourné notamment vers nos locataires.

« IDF Habitat est un véritable acteur de la solidarité nationale. Nous avons donc une responsabilité forte notamment en continuant d'accompagner au mieux nos résidents. »

■ **Dans un contexte de crise, comme celui que nous traversons actuellement, quels sont le rôle et surtout la place d'IDF Habitat ?**

Dans une conjoncture inflationniste et face aux différentes crises, **le logement social apparait plus que jamais comme un « amortisseur »** pour aider les ménages, en particulier les plus modestes. Levier d'équité, il est également un facteur clé pour la relance du pouvoir d'achat avec des loyers largement inférieurs à ceux du privés et des charges locatives maîtrisées. En tant qu'organisme social, **IDF Habitat est un véritable acteur de la solidarité nationale**. Nous avons donc une responsabilité forte notamment en continuant d'accompagner au mieux nos résidents. D'ailleurs, à l'heure où est écrit ce rapport d'activité, nous avons mis en place un Fonds de Soutien exceptionnel pour aider nos locataires les plus en difficultés. Ensuite, nous devons continuer à répondre aux besoins de logements, tout en diversifiant notre offre en faveur des publics spécifiques et en anticipant les évolutions à venir. Dans le même temps, il nous faut poursuivre nos objectifs dans le domaine de la transition écologique.

■ **A ce propos, quelle stratégie votre coopérative poursuit-elle dans le domaine de la transition énergétique et des économies d'énergie ?**

La question du développement durable et des consommations d'énergie n'est pas nouvelle chez IDF Habitat. Nous le savons : nos activités ont un impact non négligeable sur l'environnement. En tant que maître d'ouvrage, nous sommes attentifs à la qualité environnementale de nos constructions neuves. Nous veillons à construire des bâtiments très économes en énergie bénéficiant des dernières certifications en la matière, et poursuivons une politique active de rénovation énergétique de notre patrimoine ancien. **Notre stratégie est assez claire : limiter les consommations d'énergie et favoriser les économies.** Cette volonté est encore plus prégnante dans le contexte actuel. Nous avons lancé une large réflexion pour développer au sein de notre parc des modes d'énergie durables, pour sortir au plus des énergies fossiles et raccorder dès que possible nos résidences au réseau de chaleur urbain utilisant des énergies renouvelables du type biomasse, géothermie, etc.

■ **Quelles sont vos grandes priorités pour 2023 ? Et comment abordez-vous cette année ?**

Nous savons d'ores et déjà que 2023 sera encore une année riche en projets. Bien évidemment, nous allons continuer de travailler sur nos fondamentaux, en particulier notre qualité de service, la proximité avec nos locataires, la tranquillité résidentielle, et le cadre de vie des résidents mais également en interne notre management, et notre culture d'entreprise.

En 2023, IDF Habitat va continuer à se développer comme un opérateur global de l'habitat au service des habitants et des territoires. L'objectif est double : créer de nouveaux services en faveur des résidents et construire des opérations mixtes avec notre coopérative spécialisée dans l'accession sociale, Coopimmo, y compris sur des villes carencées. Je sais pouvoir compter sur le dynamisme et l'investissement des équipes d'IDF Habitat pour mener à bien les différents objectifs fixés.





1.

Mieux nous connaître

Un groupe engagé au service des territoires et de leurs habitants

Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC), IDF Habitat est un acteur majeur du logement social dans le Val de Marne (94) et Haut de Seine (92) au service des territoires et de leurs habitants. Fidèles à nos valeurs fondatrices et guidés par la défense de l'intérêt général dans le domaine de l'habitat social, nous plaçons les résidents, nos locataires, au coeur de nos préoccupations.

Ce rapport d'activité 2022 se veut le reflet de nos valeurs et de nos engagements.

Ecologie

Résidents

Dialogue

Mobilisation

Accompagnement

Energie



NOS VALEURS :

des engagements ancrés dans notre ADN

Responsabilité

Nous agissons en responsabilité. En cohérence avec notre mission de bailleur social, nous agissons avec **professionnalisme** et avec **le souci de l'exemplarité**. Nos décisions sont réfléchies, assumées à tous les niveaux, nous nous impliquons et nous portons les décisions de l'entreprise. Nous rendons compte de nos actions et tenons nos engagements.





Qualité de service

Conscients de **la mission d'intérêt général qui est la nôtre**, nous veillons à améliorer en continu nos pratiques pour produire et gérer des logements abordables et de qualité, pour faciliter le travail de nos collègues et la vie des résidents. Nous partageons les enjeux de **la qualité du service** entre les équipes. Nous sommes attentifs à toutes les suggestions d'améliorations.

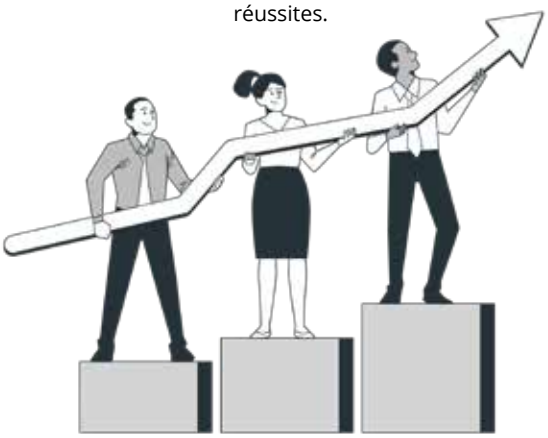
Solidarité

Nous sommes solidaires. Nous nous entraidons pour atteindre ensemble **nos objectifs communs**. Au quotidien, nous nous soutenons dans les épreuves, nous veillons à être disponibles les uns pour les autres, nous partageons les échecs et les réussites.



Proximité

Nous nous tenons à l'**écoute des réalités de terrain** pour proposer au cas par cas des réponses pragmatiques et adaptées. Au quotidien, nous avons le souci de demeurer **disponibles, joignables** et présents aux côtés de nos interlocuteurs.





Coopération

Nous coopérons au quotidien. Nous travaillons ensemble dans **le respect mutuel avec le souci de la transversalité**, nous veillons au partage de l'information utile. Nous reconnaissons à chacun la capacité d'exprimer un avis et de faire bénéficier de ses compétences. Nous intégrons dans nos actions les contraintes et difficultés de nos interlocuteurs. Nous privilégions **la participation, l'échange et la coproduction.** Nous associons nos collègues, nos résidents et nos partenaires dans les décisions.



NOS MISSIONS

au plus près des territoires et de leurs habitants

Améliorer en continue **la qualité de service rendu** aux locataires

C'est placer les résidents au cœur de notre stratégie. C'est pouvoir répondre, dans la mesure du possible, à leurs besoins mais également à leurs attentes en ce qui concerne leur cadre de vie et la tranquillité résidentielle. **C'est être à leur écoute et construire avec un eux un dialogue constructif**. C'est leur permettre d'agir au quotidien et de s'investir pour le bien vivre ensemble au sein de leur résidence comme de leur quartier.

Etre un acteur majeur de l'habitat, **économiquement fiable et socialement efficace** au service des collectivités

C'est **accompagner les collectivités** dans leur projet de développement en leur proposant une offre de logements, à la fois en locatif et en accession, abordable, adaptée aux besoin des populations, innovantes et durables. C'est **participer au renouvellement urbain** en entretenant et en réhabilitant notre patrimoine.

Défendre **un logement humaniste et solidaire** accessible à tous

C'est faire du logement une priorité nationale. C'est se mobiliser pour exiger de l'Etat, garant de la solidarité nationale, des mesures concrètes fortes pour répondre à la crise du logement et permettre aux organismes de logement social d'être pleinement des acteurs de la cohésion sociale. C'est se mobiliser pour préserver le pouvoir d'achat des locataires.



LA RSE*

au coeur de nos engagements



DANS NOTRE GOUVERNANCE

Nous adoptons **une gouvernance responsable,** respectueuse des intérêts des différentes parties prenantes (salariés, prestataires, locataires, administrateurs, collectivités, partenaires, etc.). Nos décisions sont prises en toute transparence. Nous communiquons régulièrement.

DANS NOTRE RESSOURCES HUMAINES



Nous nous mobilisons pour devenir **un employeur de référence en étant attentifs aux moyens déployés auprès des salariés(iées**) pour exercer leurs missions et atteindre leurs objectifs, et pour garantir et promouvoir l'égalité et la diversité. Notre coopérative est engagée pour **la mixité et l'égalité professionnelle femmes/hommes.** Nous travaillons à la prévention des risques psychosociaux, du harcèlement et à la lutte contre la pénibilité. Notre objectif est également d'offrir à nos collaborateurs une qualité de vie au travail. Nous sommes par ailleurs convaincus de la nécessité d'un **dialogue social constructif** et du rôle des représentants du personnel.

DANS NOTRE GESTION PATRIMONIALE



Nous menons une politique volontariste et engagée pour répondre aux immenses besoins de logements et aux attentes des habitants. Nous sommes à l'écoute des territoires et accompagnons les collectivités dans leurs projets de développement en leur proposant **des solutions de logements adaptées aussi bien en locatif social qu'en accession sociale** à la propriété. IDF Habitat participe au renouvellement et à la redynamisation des quartiers en rénovant et réhabilitant son patrimoine.

DANS NOTRE GESTION LOCATIVE



Nous sommes engagés dans **une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service.** Notre ambition : offrir aux habitants des logements de qualité dans un cadre de vie agréable et sûr favorisant le bien vivre ensemble et la tranquillité résidentielle. Nous accompagnons nos locataires à toutes les étapes de leur vie et développons une politique sociale

DANS NOTRE POLITIQUE D'ACHAT



Nous mettons en œuvre **une politique d'achat responsable** et sélectionnons nos fournisseurs et nos prestataires sur des critères rigoureux privilégiant un bon rapport qualité/prix. A ce titre, nous sommes engagés avec nos prestataires dans une démarche de collaboration et de perception commune de la qualité attendue.

DANS NOTRE STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE



Nous sommes engagés en faveur d'**une gestion durable et écologique de notre patrimoine.** Nous sommes attentifs aux impacts environnementaux de nos activités et œuvrons pour optimiser la consommation énergétique de notre patrimoine. Nous sensibilisons nos locataires comme nos salariés aux économies d'énergie et aux écogestes.

DANS NOTRE POLITIQUE BUDGÉTAIRE



Nous sommes extrêmement attentifs au maintien de no**s équilibres financiers et à leur pérennisation.** Nos sociétaires ne touchent aucun dividende et le résultat de notre coopérative est réinvesti pour améliorer en permanence notre patrimoine et notre qualité de service. Nous sommes engagés dans **des financements responsables** du type «prêt impact» indexé sur un objectif extra-financier de performance environnementale ou sociétale et dont l'intégralité de la bonification perçue est reversée à une association. Dans ce cadre, IDF Habitat reversera au Secours Populaire.

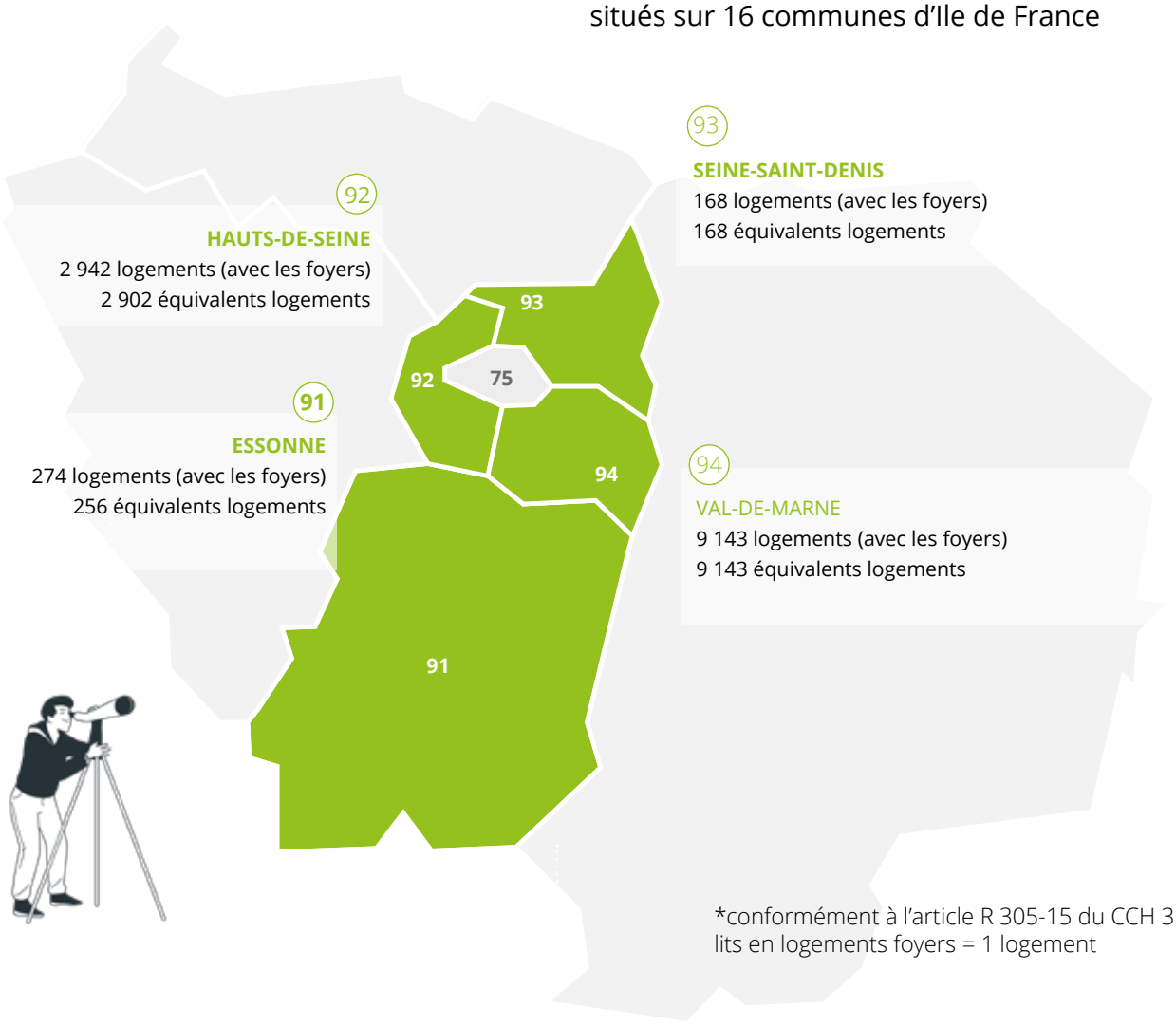
**Responsabilité Sociale d'Entreprise*

NOTRE PATRIMOINE

un patrimoine diversifié

12 469

logements et équivalents logements
situés sur 16 communes d'Ile de France



*conformément à l'article R 305-15 du CCH 3 lits en logements foyers = 1 logement

187

logements foyers pour personnes âgées

1

résidence étudiante de 100 chambres

93

résidences sociales représentant 21 logements

1

foyer de 26 chambres pour personnes handicapées

9 599

places de stationnement

94

locaux commerciaux principalement à Champigny-sur-Marne (94

1

MAPAD représentant 20 logements

NOS INSTANCES DE DÉCISIONS

une gouvernance responsable et largement participative

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (CA) d'IDF Habitat est composé d'admistratreurs(trices) bénévoles élu(e)s pour 4 ans. Ensemble, ils définissent la politique générale de la coopérative, votent les orientations budgétaires ainsi que les opérations d'investissement.

5

administrateurs(trices) membres du **Collège des utilisateurs dont les 3 représentants des locataires élus**

1

administrateur **salarié** et 2 représentants des salariés **membre du CSE invités**

7

administrateurs(trices) membres du **Collège des personnalités qualifiées morales ou physiques**

5

administrateurs(trices) membres du **Collège des collectivités territoriales** à savoir les villes de Champigny-sur-Marne (94), Ivry sur Seine (94), Bagneux (92), mais également le département du Val de Marne et l'EPT Grand Orly Seine Bièvre





5 séances du CA en 2022 avec

- 66% de participation en présentiel
- 81% de participation avec pouvoir

LES COMMISSIONS

COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Trois CALEOL se réunissent en moyenne tous les 15 jours et attribuent nominativement les logements vacants dans le respect le plus strict de la réglementation et de la politique d'attribution définie par IDF Habitat. Elles sont composées d'administrateurs dont 1 représentant des locataires, et de membres de l'administration d'IDF Habitat. Les CALEOL examinent en toute transparence les demandes de logements et les candidatures (au minimum 3) qui sont proposées par les réservataires (Préfecture, Action logement, Villes, Région, Département).

Avec la loi ELAN, les missions des CALEOL, se sont étoffées. Dans les zones géographiques se caractérisant par un déséquilibre important entre l'offre et la demande, elles sont chargées d'étudier les dossiers des locataires qui se trouvent dans les situations suivantes : sur occupation, sous occupation, dépassement du plafond de ressources, handicap. Les CALEOL émettent un avis dans lequel elles définissent les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins du locataires.

COMMISSION SOCIALE

En étroite relation avec le pôle social d'IDF Habitat, la commission sociale a pour vocation d'informer, et de mobiliser l'ensemble des partenaires (ville, CAF, etc.) sur la situation des familles en grande difficulté.

COMMISSION D'APPEL D'OFFRE (CAO)

Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises afin d'attribuer les marchés dans le respect de la réglementation en vigueur et conformément aux cahiers des charges d'IDF Habitat. Les marchés sont attribués en fonction du meilleur rapport qualité/prix. Les offres anormalement basses sont écartées.

COMMISSION DE SOUSCRIPTION DES LOCATAIRES

En 2020, IDF Habitat a signé avec les deux associations de locataires représentatives sur son patrimoine, un protocole d'accord visant à fixer les modalités de souscription des locataires au sociétariat d'IDF Habitat. Pour sa mise en place le conseil d'administration a créé une commission de souscription des locataires. Cette dernière est composée de 3 administrateurs, dont 2 représentants des locataires et de 2 représentants d'IDF Habitat. Elle se réunit en amont du conseil d'administration, seul organe à pouvoir valider les demandes de souscription, et elle étudie toutes les demandes selon des critères bien précis.

COMMISSIONS AUX IMPAYÉS LOCATIFS (CILO)

La CILO examine les dossiers des locataires en situation d'impayés dont le bail a été résilié et lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée avec le pôle social d'IDF Habitat et les différents partenaires sociaux. Cette commission agit en toute fin de procédure pour valider ou non les sorties de logement.

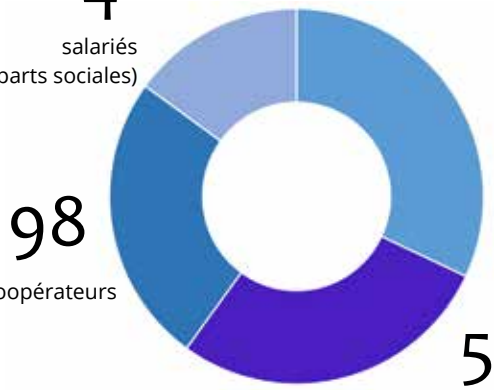
L'objectif 1er est d'IDF Habitat reste d'accompagner socialement les familles afin de les maintenir dans leur logement

NOTRE SOCIÉTARIAT



4
salariés
(15% des parts sociales)

198
locataires coopérateurs



12
collectivités à ce jour, dont les villes historiques d'Ivry sur Seine (94), Champigny-sur-Marne(94) et depuis 2016 Valenton (94)

55
personnalités qualifiées (physiques ou morales) dont 4 personnes morales (Action logement) qui détiennent près de **30% des parts sociales**



ZOOM RSE :

Impliquer les locataires dans la stratégie d'IDF Habitat

En tant que coopérative, nous plaçons les habitants au cœur de nos préoccupations et de notre stratégie. Nous considérons qu'ils sont des acteurs de premiers plans et qu'ils ont un rôle prépondérant à jouer en faveur du bien vivre ensemble au sein des résidences. Nous entendons ainsi **favoriser autant que possible l'échange, la consultation et la participation de nos locataires.** C'est pourquoi, ils peuvent devenir coopérateurs d'IDF Habitat et participer aux grandes décisions. Pour encourager leur adhésion, nous avons fait en sorte que la souscription à une part sociale soit totalement indolore. Le montant de la part, 23€, est déduit directement du dépôt de garantie. Chaque nouvel arrivant se voit ainsi proposer dès la signature de son bail de devenir coopérateur d'IDF Habitat.

Dans le même temps, nous encourageons les souscriptions via des campagnes de communication régulières par courrier mais également dans notre magazine d'information locataires. Des bulletins de souscriptions et des dépliants pédagogiques sont par ailleurs à disposition des habitants aux accueils de notre siège et agence mais également dans les loges.

En tant que coopérateurs, les habitants sont ainsi invités à participer aux assemblées générales et disposent d'un droit de vote. Ils peuvent exprimer leurs opinions sur les orientations stratégiques d'IDF Habitat liées par exemple au budget, aux investissements, au développement du patrimoine, etc.

DES FAITS MAJEURS 2022

impactant nos activités

EFFET DOMINO : CRISE ÉNERGÉTIQUE, INFLATION, POUVOIR D'ACHAT

La hausse sans précédent des prix du gaz sur les marchés mondiaux, qui a débuté en mars 2021, a entrainé celle des prix de l'électricité provoquant une crise de l'énergie, avec pour conséquence l'envolée des prix à la consommation et l'effondrement du pouvoir d'achat. Dans ce contexte, les locataires du parc social sont particulièrement touchés. La hausse des prix de l'énergie impacte en effet durement les charges des résidents, qui doivent en supporter les fluctuations.

Face à ce constat et conscients de notre responsabilité en tant qu'organisme social, nous nous sommes mobilisés tout au long de 2022 contre la hausse des prix et pour accompagner au mieux les familles de notre parc.

NOS ACTIONS



ACCOMPAGNER

Mobilisation importante de nos services (gestion locative, pôle social, personnel de proximité, etc.) pour accompagner les familles touchées.



RÉHABILITER

Poursuite de la réhabilitation thermique de notre patrimoine ancien pour optimiser les consommations et donc les charges locatives.



S'ADAPTER

Réflexion pour adapter notre stratégie : recherche de mode d'énergie alternatives durables et propres, raccordement de nos résidences au réseau de chaleur urbain, attention particulière sur nos contrats d'achat de gaz, etc.



AGIR

Mobilisation d'IDF Habitat et du secteur HLM pour l'extension du bouclier tarifaire aux logements Hlm.



ANTICIPER

Recherche de solutions pour atténuer les effets de la flambée des prix de l'énergie sur le portefeuille des habitants, via un réajustement des provisions de chauffage et d'eau chaude .

LES SUITES DE LA CYBER-ATTAQUE

En octobre 2021, IDF Habitat a été victime d'une cyber attaque qui a provoqué l'arrêt brutal de l'ensemble des systèmes d'information et informatiques. Grâce à nos systèmes de sauvegarde déjà en place et à la réactivité de notre service informatique, nous avons pu, en l'espace de 3 semaines seulement, reprendre progressivement une activité normale en toute sécurité. En 2022, place au renforcement de la sécurité de l'ensemble de nos logiciels, matériels, infrastructures et application périphériques.

NOS ACTIONS



SÉCURISER

Optimisation de la sécurité de nos systèmes d'information



CONSOLIDER

Renforcement des dispositifs déjà en place de sauvegarde



FORMER

Sensibilisation du personnel aux bons gestes à adopter dans le domaine de la sécurité informatique contrats d'achat de gaz, etc.

UN ENVIRONNEMENT FINNACIER TOUJOURS CONTRAINT

En 2022, le logement social reste le grand oublié des politiques gouvernementales et est toujours largement impacté par la Réduction de Loyer de Solidarité. Mise en place pour compenser la baisse des APL, cette mesure représente à elle seule pour notre SCIC Hlm depuis 2018 une perte de 18 millions d'euros, soit en moyenne 3,5 millions d'euros par an. Plus globalement, cette baisse imposée aux bailleurs sociaux, grève dangereusement les organismes en venant directement prélever plus de 5% des loyers, c'est-à-dire les ressources nécessaires pour assurer leurs grandes missions (entretien, amélioration, réhabilitation et développement du patrimoine). En quelques années, l'Etat s'est désengagé progressivement du logement social : disparition des aides à la pierre pour la construction et la réhabilitation des logements, hausse de la Tva, loi ELAN, etc.

NOS ACTIONS



S'ENGAGER

Mobilisation d'IDF Habitat pour demander la suppression de la RLS avec notamment la participation à la Manifestation pour le logement en décembre 2022.



EXIGER

Mobilisation d'IDF Habitat à travers plusieurs motions du Conseil d'Administration pour exiger l'abondement de l'Etat au soutien des locataires par le bais des FSH-FSL, la revalorisation des APL ou la mise en place d'un grand service public de l'Energie afin de stabiliser les prix, etc.



SE REGROUPER

Poursuite du travail engagé avec CAP Habitat : intégration de deux nouveaux membres au sein de la SAC (Colombes Habitat public et Coop'Ivry), répartition des missions obligatoires et des missions de fonctionnement de la société entre les membres



REVENDIQUER

Mise en place d'une plateforme de revendications portée par CAP Habitat pour la défense du logement social



NOTRE ANNÉE 2022

en chiffres clés



LOGEMENTS / LOYERS

Logements livrés
875

Rotation
4,36%

Vacance physique
(hors indisponible)
1,95%



Vacance financière
2,32%

Recouvrement des impayés
98,4%

LOCATIF SOCIAL



Logements livrés
203

Logements réhabilités
405

Logements en chantier
350

ACCESSION SOCIALE

Logements livrés via notre coopérative Coopimmo
82

MAINTENANCE ET ENTRETIEN DU PATRIMOINE

20,7 M€

Adaptation des logements au handicap et au vieillissement
240 198€

Remise en état des logements après le départ des locataires
2,8 M€



RESSOURCES HUMAINES

Salarié(e)s :
183
soit : 99 femmes et 84 hommes

Index de l'Egalité Femmes/Hommes
97/100



CAP HABITAT

ensemble pour un logement social solidaire

Créée en septembre 2021, **CAP Habitat est une société anonyme de coordination (SAC)**. Coopérative d'acteurs publics de l'Habitat, elle réunit 6 organismes de logements sociaux franciliens partageant les mêmes valeurs.

- Coop Ivry Habitat
- Colombes Habitat Public
- Gennevilliers Habitat
- IDF Habitat
- Malakoff Habitat
- Nanterre Coop'Habitat

Ces 6 organismes au fort ancrage local ont choisi de se regrouper pour développer des synergies communes et agir en faveur d'un logement social humaniste et solidaire. Tous incarnent une vision et des valeurs partagées du logement social pour défendre son modèle historique.

Les membres poursuivent leurs missions de bailleurs sociaux de proximité à l'écoute de leurs locataires. Leurs organisations sont préservées. CAP Habitat fonctionne selon un mode dualiste et un principe de présidences tournantes pour le directoire comme pour le Conseil de surveillance.

CAP HABITAT Ile-de-France

+ de 52 000

logements sociaux en Ile de France

+ de 1 000

salarié(e)s

NOS ENJEUX



2022, PREMIÈRE ANNÉE OPÉRATIONNELLE

Mise en place de la structure :
déploiement des services généraux, mise en place de la gestion comptable et financière, recrutement d'un chargé de projet...

Mise en œuvre des compétences obligatoires :
combinaison des comptes, réflexion sur la mutualisation des contrats d'assurance...

Travail sur la communication :
élaboration d'une charte graphique, réflexion autour de la stratégie de communication

Validation de la politique achat



2.

Défendre
un patrimoine de qualité pour **tous**

Développer et être ambitieux pour préserver le patrimoine et assurer la transition écologique

Nos valeurs en actions



RESPONSABILITÉ :

Un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ambitieux, en cours d'actualisation en 2022, dont l'objectif est de répondre aux grands enjeux du logement : qualité, performance énergétique, maîtrise des charges.

QUALITÉ DE SERVICE :

Un Plan Pluriannuel d'Entretien (PPE) basé sur un diagnostic précis du patrimoine et permettant de fixer les priorités pour garantir à nos résidents un cadre de vie sûr et agréable.

PROXIMITÉ :

Des réunions de concertations organisées avec les habitants en amont, pendant et après chaque programme de réhabilitation afin de tenir compte de leurs attentes.

DÉVELOPPER

un habitat de qualité pour tous : les nouveaux programmes

Logements mis en location
en 2022 :
203



144
logements sociaux

Livraison le 1er mars 2022

RÉSIDENCE LES IMPRIMERIES DU MONDE
IVRY SUR SEINE (94)

RECONVERSION URBAINE

Ce programme de 367 logements au total fait partie d'un ensemble mixte mélant logements en accession, logements étudiants et logements locatifs sociaux. Sa particularité : être installé sur le site des anciennes imprimeries du journal Le Monde. La structure des halles qui abritaient les anciennes rotatives d'impression du journal a été conservée. Mise a nue, elle habille les voies intérieures publiques piétonnes



RÉSIDENCE ARISTIDE BRIAND
BAGNEUX (92)

UN JARDIN SUSPENDU

Ce programme de 247 logements fait partie d'un ensemble mixte en accession, et logements locatifs sociaux, situé à moins de 500 m de la nouvelle station de métro Lucie Aubrac (ligne 4). Il s'articule autour d'un jardin paysager d'environ 1 650 m².

59
logements sociaux

Livraison le 28 juin 2022

Logements locatifs sociaux mis en chantier

en 2022 :

247



RÉSIDENCE GÉNÉRAL DE GAULLE
CHAMPIGNY SUR MARNE (94)

TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Situé dans un quartier à fort potentiel à proximité des grands réseaux routiers, la résidence sera certifiée NF Habitat HQE - RT 2012 -20%-. Elle offrira ainsi le meilleur que ce soit en terme de confort, de qualité et de respect de l'environnement.

36
logements sociaux

Livraison : 2023



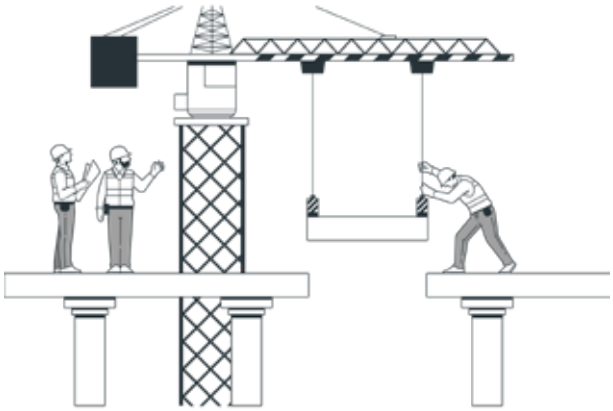
38
logements sociaux

Livraison : 2023

RÉSIDENCE RUE RENÉ
CHAMPIGNY SUR MARNE (94)

MIXITÉ

Situé dans un quartier à fort potentiel à proximité des grands réseaux routiers, la résidence sera certifiée NF Habitat HQE - RT 2012 -20%-. Elle offrira ainsi le meilleur que ce soit en terme de confort, de qualité et de respect de l'environnement.



FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES

Logements en accession sociale livrés

en 2022 :

82

Pour répondre au mieux à l'évolution des besoins de nos locataires et notamment à leurs attentes dans le domaine de l'accession à la propriété, nous proposons à travers notre coopérative Coopimmo, différentes formules - location-accession, VEFA, Bail Réel Solidaire, habitat participatif, etc.- permettant aux ménages modestes d'acquérir un logement neuf à des prix attractifs (TVA à taux réduit à 5,5% au lieu de 20%, exonération de la taxe foncière pendant 15 ans, Prêt à Taux Zéro, etc.) et en toute sécurité. En cas de difficultés, l'acquéreur bénéficie d'une garantie de rachat et de relogement pendant 15 ans et d'une garantie revente pendant 10 ans.



RÉSIDENCE LES JARDINS DE LILY
VILLIERS SUR MARNE (94)

PSLA

Située rue du Docteur Bring, cette résidence a été livrée en juillet. Elle comprend une totatlité de 52 logements collectifs, dont 8 commercialisés par Coopimmo en PSLA (Prêt Social Location Accession). Ce dispositif offre de nombreux avantage notamment en termes de fiscalité

52
logements

Livraison : 2023

ZOOM RSE :

Agir pour l'accès à la propriété des ménages modestes : le Bail Réel Solidaire



1 L'OFS fait l'acquisition d'un terrain pour le conserver dans la durée

2 Sur le terrain de l'OFS, Coopimmo développe un programme immmobilier résidentiel abordable pour les ménages à revenus modestes





3 Les ménages achètent grâce au BRS les droits réels sur leur logement

4 Les ménages paient à l'OFS une redevance correspondant au portage du foncier, qui vient s'ajouter aux charges d'entretien, et taxes locales (et annuités d'emprunt)





5 Les ménages peuvent céder leur bail avec une plus-value limitée sous le contrôle de l'OFS. Le logement est disponible pour de nouveaux ménages sous plafonds

Devenir propriétaire en Ile de France relève parfois du véritable casse-tête, surtout sur certaines communes limitrophes de Paris où les prix du foncier s'envolent. C'est pourtant ce que propose grâce au Bail Réel Solidaire (BRS), notre coopérative spécialisée dans l'accession sociale à la propriété, Coopimmo. Il permet ainsi aux ménages modestes sous plafonds de ressources de devenir pleinement propriétaires sur des territoires tendus.

Concrètement, le BRS permet de dissocier la propriété (maison, appartement…) du foncier, c'est-à-dire du terrain sur lequel est construit l'habitation. Le ménage achète son logement auprès de notre coopérative Coopimmo, et verse tous les mois une redevance à un Organisme de Foncier Solidaire (OFS), seul propriétaire du terrain. Cet organisme à but non lucratif a vocation à acquérir des terrains et à détenir la propriété sur le long terme, de sorte que les logements qui y sont bâtis restent abordables. L'accession se fait en toute sérénité grâce à des conditions privilégiées : TVA à taux réduits (5,5%), prix de vente des logements encadré, abattement de 30% de la taxe foncière…

En dissociant le bâti du terrain sur lequel il est construit, le BRS permet à IDF Habitat, à travers sa coopérative Coopimmo, d'aller plus loin dans l'accession sociale à la propriété. Grâce à un prix d'acquisition réduit (un prix d'achat inférieur en moyenne de 30%), davantage de ménages peuvent devenir propriétaires. Il permet un mode d'accession à la propriété responsable et solidaire : les ménages s'engagent dans le cadre d'une éventuelle revente à faire bénéficier les prochains acquéreurs des mêmes conditions qu'eux. En outre, ce dispositif aide les collectivités à reprendre le contrôle sur les prix et à proposer à leurs habitants une offre de logements abordables en luttant dans le même temps contre les dynamiques spéculatives.

RÉSIDENCE CONFIDENCE ROMAINVILLE (93)

UN JARDIN SUSPENDU

Première opération en BRS livrée par Coopimmo, cette opération est un vrai succès commercial qui illustre la réussite du dispositif.



43
logements en BRS

Livraison le 28 juin 2022

ETRE AMBITIEUX : PRÉSERVER LE PATRIMOINE

L'entretien et la maintenance…

En 2022, le budget consacré à **la maintenance et à l'entretien** du patrimoine est de

20,7 millions d'€



8,3 millions d'€

en travaux d'amélioration (composants) :

- Remplacement de l'éclairage
- Remplacement de portes de hall
- Réfection des locaux vide-ordure
- Installation de contrôle d'accès
- Remplacement de velux
- Etc.

7,6 millions d'€

en travaux de gros entretien

- Travaux réalisés suite aux états des lieux (875) soit en moyenne 3 272€ par logement
- Travaux d'adaption des logements au handicap et au vieillissement
- Ravalement
- Réfection des peintures des cages d'escalier
- Peintures des halls
- Etc

4,8 millions d'€

pour les travaux d'entretien courant

- La sécurité incendie (extincteur)
- Serrurerie
- Menuiserie
- Etc

SENSIBILISER AUX ÉCO-GESTES

Baisse du chauffage à 19°C, pas d'appareils en veille, utilisation d'ampoule basse consommation… On le sait : dans le domaine du développement durable chaque geste compte ! C'est la raison pour laquelle, **IDF Habitat développe des campagnes de sensibilisation auprès de ses locataires sur les bons gestes à adopter pour moins consommer.** Ces campagnes conduites notamment via notre magazine destinés aux locataires « Vivre Ensemble » ou de flash info spécifiques visent à impliquer les habitants afin de changer leurs habitudes quotidiennes et faire ainsi évoluer leurs comportements. **Le but est de partager des petites actions, qui mises bout à bout permettent de réduire leur empreinte écologique**. Que ce soit sur l'eau, l'électricité ou le chauffage, elles les aident à **baisser leurs consommations et par là même influent sur leurs charges locatives grâce aux économies réalisées.**



ZOOM RSE :

Favoriser une consommation responsable de l'eau et du chauffage







En 20221, IDF Habitat a remplacé l'ensemble des compteurs individuels d'eau et/ou chauffage au sein de son patrimoine par des équipements nouvelle génération intelligents. Au total, 16 000 nouveaux compteurs ont été installés. Ces équipements dernière génération permettent de mesurer avec précision la quantité d'eau consommée grâce à un système de télérelève. Les habitants ont désormais accès à un espace personnel sur le web, qui leur permet grâce à un accès facile et immédiat aux données, de suivre et de contrôler leur budget de consommation, d'être alertés par mail ou par sms en cas de fuite ou d'anomalies comme une surconsommation, et bénéficier de conseils pour faire plus d'économies. L'objectif est d'aider les habitants à optimiser leur consommation

2,7 millions d'€

investis pour la location et l'entretien (sur 13 ans et 6 mois) des nouveaux compteurs intelligents soit 186 000 € par an

LIMITER L'IMPACT DE L'AUGMENTATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Face à l'augmentation du prix des énergies et à ses conséquences, directes et indirectes, importantes sur le pouvoir d'achat des familles, **IDF Habitat apporte une réponse globale.** Nous agissons ainsi sur plusieurs leviers à la fois. D'abord en suivant les recommandations des pouvoirs publics et en appliquant pour les logements en chauffage collectif une température de 19°C le jour et de 17°C la nuit. Puis, en modernisant les équipements des résidences et, si besoin, en les remplaçant par des installations éco-performantes. C'est le cas par exemple lors des campagnes de remplacement des chaudières. Les nouveaux équipements installés proposent un fonctionnement moins énergivore.

En parallèle, IDF Habitat apporte une attention toute particulière au choix de ses prestataires sous contrat. C'est dans cet esprit-là, que nous avons renouvelé nos contrats d'achat de gaz et d'exploitation-maintenance de nos chaufferies collectives. Tout d'abord en étant extrêmement vigilants aux conditions appliquées. Puis, en optant pour des prix fixes sur des périodes de 2 ans. Pour l'achat de gaz, nous avons privilégié l'achat groupé avec plusieurs bailleurs et le SIGEIF (Syndicat Intercommunal pour le Gaz et l'Electricité). Pour l'exploitation des chaufferies, nous avons intégré une clause de performance d'entretien des chaufferies collectives permettant de réduire leur consommation.

Nombre de logements impactés par la hausse des prix du gaz soit 72,5% de notre patrimoine

9 083

UNE RÉPONSE GLOBALE POUR RÉPONDRE À LA CRISE ÉNERGÉTIQUE

Etre exemplaire en limitant la T° dans les logements

Installer des équipements éco-performants au sein de notre patrimoine

Etre attentif au choix de nos prestataires pour l'achat des énergies



ETRE AMBITIEUX : ASSURER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Les réhabilitations, le «bas carbone»...

Logements locatifs sociaux réhabilités

au sein de notre patrimoine en 2022

405





RÉSIDENCE LES CUVERONS
BAGNEUX (92)
96 logements



RÉSIDENCE BEL AIR
CHAMPIGNY SUR MARNE (94)
16 logements



293
logements

7,5M€
pour la réhabilitation

1,5M€
pour la résidentialiation

Etiquette énergétique : passage de C à B

RÉSIDENCE DU PLATEAU
CHAMPIGNY-SUR-MARNE (94)

DE C À B

Achevée en 2022, la réhabilitation de la résidence du Plateau est une opération d'envergure. D'abord parce qu'elle concerne un nombre important de logements : 293 ! Ensuite parce qu'elle représente un budget investi de 7,5 M€ pour la réhabilitation et de 1,5M€ pour la résidentialisation. Réfection de l'enveloppe du bâtiment, remplacement du système de ventilation mécanique contrôlée, mise en place d'une nouvelle isolation par l'extérieur, amélioration de la sécurité (incendie, électricité). Les travaux ont été réalisés pour améliorer la performance énergétique des logements et des bâtiments. Objectif : le passage d'une étiquette énergétique C à B, avec un impact conséquent sur les consommations et donc les factures des habitants. Cette réhabilitation améliore également le confort des résidents, puisque des travaux dans les logements ont été réalisés à l'intérieur des logements (amélioration de la sécurité électrique...), mais également dans les parties communes (création de bornes de tri-sélectif, remplacement des portes palières, fermeture du site, pose de stop park, végétalisation...)

rénovation

écologie

durable



Logements locatifs sociaux en cours de travaux ou d'étude de réhabilitation

en 2022 :

1 378



430
logements

Livraison prévisionnelle : fin 2024

RÉSIDENCE LA REDOUTE
FONTENAY SOUS BOIS (94)



20
logements

Livraison prévisionnelle : 2024

RÉSIDENCES PATAY ET SAND
CHAMPIGNY SUR MARNE (94)



AGIR POUR UN HABITAT DURABLE

Face à l'urgence climatique et à l'épuisement des énergies fossiles (gaz, pétrole, charbon), IDF Habitat agit depuis de nombreuses années en faveur de la transition écologique. Cette démarche globale, qui vise la réduction des consommations d'énergie, se traduit notamment dans nos constructions neuves via le respect des normes environnementales les plus ambitieuses : RT 2012 20%, Label Habitat et Environnement... mais également dans nos programmes de réhabilitation thermique qui permettent d'optimiser les étiquettes énergétiques avec des bâtiments passant notamment de C à B.

Au-delà et dans un contexte actuel marqué par la dérégulation du marché de l'énergie, il devient urgent de développer le recours à des énergies alternatives à la fois durables et propres comme la géothermie, la biomasse, le photovoltaïque ou les pompes à chaleur. Dans cette perspective, nous avons engagé une réflexion pour adapter les modes d'énergie utilisés au sein de notre patrimoine. C'est déjà le cas pour 19 de nos résidences situées à Ivry-sur-Seine (94), Bagneux (92), Champigny-sur-Marne (94), Fontenay-sous-Bois (94) et Choisy-le-Roi (94). Ces programmes sont raccordés au réseau de chaleur des villes. Alimentés majoritairement par des énergies renouvelables et de récupération, ces réseaux de chaleur offrent un mode de chauffage écologique avec des émissions de gaz à effet de serre réduites de moitié et économique avec des tarifs plus compétitifs.



60
logements

Livraison mai 2021

RÉSIDENCE LE VAL
IVRY SUR SEINE (94)

GÉOTHERMIE

Ce programme est raccordé au réseau de chaleur de la ville d'Ivry-sur-Seine. Le chauffage des logements, ainsi que la production d'eau chaude sanitaire, sont assurés par une sous-station reliée au chauffage urbain à partir d'un puit de géothermie.

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE «BAS CARBONE»

Pour lutter contre le réchauffement climatique, respecter les objectifs de diminution des émissions de gaz à effet de serre fixés à l'échelle nationale, et dans le même temps aider les locataires à réduire de façon significative leurs charges, IDF **Habitat a décidé de mettre en place sa propre stratégie Bas Carbone.**

Afin de coller au plus près à la réalité de notre parc de logements, pour développer des actions en parfaite cohérence avec le terrain, **nous avons programmé un audit sur l'ensemble de notre patrimoine.** Cet audit permettra notamment de déterminer qu'elles pourraient être les évolutions des modes d'énergie des modes de production dans les 10 prochaines années.



DES LEVIERS POTENTIELS D'ACTION

Les constructions neuves

en mettant en place un cahier des charges qui intègre l'ensemble de nos ambitions dans le domaine environnemental et en appliquant les dernières réglementations environnementales et en anticipant : RT 2012 moins 20% avant 2022, RT 2020 avec objectif 2025 après 2022, Label Habitat et Environnement...

Les réhabilitations thermiques

en maintenant notre politique de rénovation énergétique du patrimoine à un haut niveau

Les énergies alternatives

en ayant recours le plus possible aux énergies propres et durables (biomasse, géothermie, pompes à chaleur, photovoltaïque...) et en favorisant le mix énergétique

L'innovation

en concluant des partenariats et en mettant l'intelligence collective au service de la transition écologique pour coconstruire et expérimenter

L'économie circulaire

en encourageant le recyclage, le réemploi, etc.

Les autres ressources

en favorisant une gestion durable de l'eau et en luttant contre la pollution de l'air, et plus globalement en agissant pour améliorer la santé et le bien être de chacun

Nos comportements quotidiens

en associant nos résidents et nos salariés à notre démarche environnementale et en poursuivant nos actions de sensibilisation sur les bons gestes à adopter pour faire des économies d'énergie, et trier



3.

Etre aux cotés des locataires

Attribuer et accompagner

Nos valeurs en actions



RESPONSABILITÉ :

3 CALEOL (commission d'attribution des logements et d'exament de l'occupation des logements) pour l'attribution des logements vacants dans le respect le plus strict de la réglementation.

SOLIDARITÉ :

Une politique d'attribution définie par le conseil d'administration avec 3 orientations spécifiques :

- Favoriser le parcours résidentiel
- Favoriser la diversité d'occupation
- Favoriser l'accueil des publics spécifiques

COOPÉRATION :

Des partenariats mis en place avec les villes pour favoriser les mutations et avec les associations pour accueillir les plublics spécifiques comme l'accompagnement dans le cadre de violences conjugales.

SATISFAIRE

les demandes de logement : les attributions

METTRE EN OEUVRE UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION RESPONSABLE

Après 2 années largement impactées par la crise sanitaire et les différentes périodes de confinement, l'année 2022 marque le retour d'un rythme régulier pour nos attributions de logement.

En février 2022, le conseil d'administration d'IDF Habitat a validé la politique d'attribution de la coopérative. Cette politique précise notamment la sélection des demandeurs, les obligations et engagements de notre organisme dans la prise en compte des demandes prioritaires, les actions et objectifs en faveur de la mixité sociale, ainsi que les actions mises en œuvre pour favoriser le parcours résidentiel.

Elle poursuit trois objectifs majeurs :

- Être attentif à la mixité sociale des villes et des quartiers
- Veiller au parcours résidentiel en privilégiant notamment les mutations
- Participer à la mise en œuvre du droit au logement

Dans ce cadre-là, trois CALEOL (commission d'attribution des logements et d'examen d'occupation des logements) se réunissent tous les quinze jours pour attribuer nominativement les logements vacants ou mis en location d'IDF Habitat.

Logements attribués

en 2022 :

875

LES OBJECTIFS DE NOTRE POLITIQUE D'ATTRIBUTION





RÉDUIRE SIGNIFICATIVEMENT LA VACANCE

La vacance est un indicateur central de gestion et de performance que nous suivons de très près chez IDF Habitat. Tout d'abord, parce que nous sommes en zone tendue et que de nombreux demandeurs attendent un logement ou une mutation. Ensuite, parce qu'elle représente aussi une perte financière limitant les capacités d'investissement. Un taux important signifie moins de loyers perçus et donc moins de possibilité pour la réalisation de nos missions au service des locataires et de l'intérêt général. La troisième raison est liée à notre vocation.

Pour ces trois raisons majeures, **nous avons fait de la réduction de la vacance un objectif prioritaire.** Pour ce faire, nous avons déployé un référentiel de remise en location des logements vacants et mobilisé l'ensemble de nos équipes, des attributions en passant par les équipes de la proximité, responsables de site et gardiens et de la gestion locative. Une stratégie, qui commence à porter ses fruits en 2022 avec un taux de vacance physique à 1,95% contre 2,55% en 2021.



LA RÉDUCTION DE LA VACANCE : UN AXE PRIORITAIRE DE TRAVAIL

En 2021

2,55%

de taux de vacance physique (hors indisponible)

En 2022

1,95%

de taux de vacance physique (hors indisponible)

Chiffres clés des attributions en 2022

LES CALEOL

3 CALEOL

68 réunions

2 500 dossiers étudiés par les CALEOL

L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

2 CALEOL dédiées :

- Sur-occupation : **4** dossiers étudiés avec 1 relogement effectué et 2 propositions refusées
- Sous-occupation : **373** dossiers

ECHANGER / HABITER

20

dossiers étudiés dont **6** dossiers validés par la CALEOL

ATTRIBUTIONS

875

logements attribués :

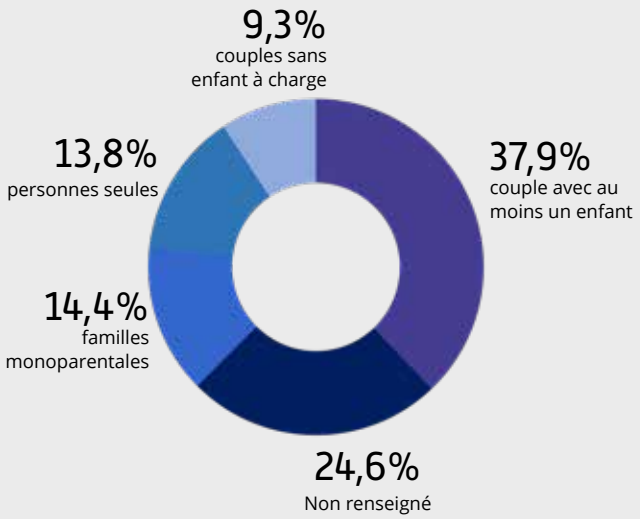
- **754** à des nouveaux entrants
- **121** logements pour des mutations
- **30,3%** des attributions réalisées au profit de publics prioritaires

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS

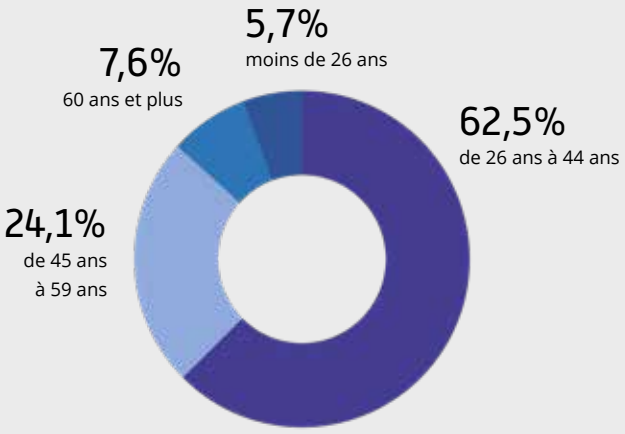
T1	T2	T3	T4	T5	T6
35	234	342	221	42	1

LES NOUVEAUX ENTRANTS

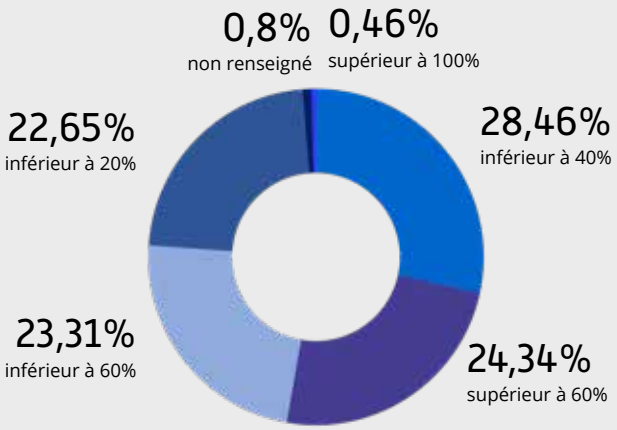
COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES



AGE DES NOUVEAUX ENTRANTS



RESSOURCES DES NOUVEAUX ENTRANTS



RÉPONDRE

présent aux côtés des locataires



ACCOMPAGNER LES MÉNAGES EN DIFFICULTÉ

L'année 2022 se caractérise par une inquiétude grandissante dans l'ensemble de la population. Inquiétude qui se retrouve évidemment au sein de nos résidents. Pour nos équipes de la gestion locative, du contentieux et du pôle social, cela se concrétise par des situations de plus en plus précaires et fréquentes.

C'est la raison pour laquelle**, IDF Habitat est pleinement mobilisée pour accompagner les locataires en situation de fragilité et d'impayé. L'objectif est à chaque fois de permettre aux familles de rester dans leur logement**. Par l'intermédiaire des équipes de la gestion locative et des conseillères en économie sociale et familiale (CESF) de son pôle social, IDF Habitat entend répondre le plus en amont possible à ces situations ,en privilégiant une prise de contact précoce pour agir avec les ménages sur l'origine des difficultés. A partir d'un diagnostic précis, un plan d'action est mis en place : échéancier de paiement, constitution d'un Fond de Solidarité, relogement dans un logement correspondant mieux à la situation, etc.

LES FAMILLES SUIVIES PAR NOTRE PÔLE SOCIAL

567
familles

Rendez-vous proposés :
1 053
dont 11% qui concernent des nouveaux entrants (locataires depuis moins de 3 mois)

Rencontres réalisées :
756

LES IMPAYÉS

Familles concernées par un impayé :
2 761

Dossiers liés aux impayés
gérés par le service contentieux
850

Recouvrement des loyers
98,4%

CONTENIR L'AUGMENTATION DES PROVISIONS DE CHARGES



Face à l'augmentation des prix du gaz et de l'électricitén, IDF Habitat a agi rapidement. La hausse des prix n'est évidemment pas sans impact pour nos locataires qui en subissent les fluctuations. Selon le type de chauffage, le coût de l'énergie sur nos résidences a augmenté en 2022 entre 80% et 190%. Avec le bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement fin février 2021, cette augmentation est ramenée entre 68% et 120%. Ce qui représente une hausse importante des charges locatives et donc un effort considérable pour nos habitants.

IDF Habitat a évidemment cherché la meilleure solution pour atténuer et lisser au mieux la flambée des prix de l'énergie. Afin d'absorber au mieux ces augmentations, nous avons fait le choix de réajusté en juillet 2022 les charges locatives, soit sur la moitié de l'année seulement. L'objectif est de lisser les conséquences de l'augmentation entre les provisions et la régularisation des charges annuelle.



4.

Développer
la proximité

Ecouter et dialoguer

Nos valeurs en actions



PROXIMITÉ :

1 Plan de Concertation locative pour définir les modalités de la concertation entre IDF Habitat et les associations, amicales de locataires.

RESPONSABILITÉ :

Une attention particulière portée au patrimoine situé au sein des Quartiers Prioritaires de Ville (QPV), avec des actions spécifiques développées (sur entretie, animations de quartiers...)

COOPÉRATION :

Participation des 3 représentants des locataires élus au conseil d'administration d'IDF Habitat et dans les différentes commissions.

DONNER

aux locataires le pouvoir d'agir

LES ÉLECTIONS LOCATAIRES 2022

En novembre et décembre 2022, IDF Habitat a organisé au sein de son patrimoine les élections des représentants des locataires. Ces élections ont permis aux habitants de choisir les 3 représentants qui siègent au conseil d'administration d'IDF Habitat et dans les différentes commissions (CALEOL, commissions d'appels d'offres…). Ces derniers disposent d'un véritable pouvoir pour porter les attentes des résidents, puisqu'en tant qu'administrateurs, ils bénéficient d'un droit de vote et donc participent aux prises de décision sur des grands sujets liés par exemple aux programmes de travaux, aux orientations stratégiques d'IDF Habitat, au développement de nouveaux logements, au budget…

11 521

électeurs inscrits

1 948

votants soit 16,91% de taux de participation (16,4% en 2018

Dans le même temps, les 3 représentants des locataires sont invités à prendre la parole dans notre magazine d'informations aux locataires. Ils bénéficient d'une tribune, qui leur permet de s'exprimer librement, dans les limites fixées par la protection et le droit des personnes, sur différents sujets touchant au logement social, à l'actualité et à la défense des locataires, et de s'adresser ainsi directement aux résidents.



RÉPARTITION DES 3 SIÈGES AU CA POUR 4 ANS :

> 1 REPRÉSENTANT DE LA CNL
> 1 REPRÉSENTANT DE LA CLCV
> 1 REPRÉSENTANT DE LA CGL

CONSTRUIRE UN DIALOGUE BIENVEILLANT

LES RENCONTRES AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS AMICALES

La qualité de service, c'est aussi mettre le locataire au cœur de nos préoccupations et de nos grandes décisions stratégiques. C'est non seulement répondre à leurs sollicitations, mais c'est également et surtout savoir les écouter afin de construire avec eux un dialogue constructif et pertinent. En 2022, nous avons donc poursuivi nos efforts sur la concentration. Nous avons ainsi mis en place des rencontres régulières avec les amicales ou groupements de locataires. Ces rencontres se déroulent par exemple directement sur site avec un tour de la résidence permettant aux équipes d'IDF Habitat d'échanger avec les résidents sur leurs attentes et leurs besoins.

Rencontres avec les locataires et leurs amicales

en 2022

58

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

Afin de renforcer le dialogue entre IDF Habitat et les locataires, nous avons mis en place un Plan de Concertation Locative (PCL). Ce plan définit les modalités pratiques de la concertation avec les amicales, au travers du conseil de concertation locative. Parmi les thèmes abordés : la maîtrise des charges, la satisfaction locataire, les programmes de travaux…

Réunions du CCL

en 2022

4

- Le guide entretien du logement
- Les résultats de l'enquête de satisfaction 2022
- La stratégie proposées pour les provisisons des charges 2023
- Le nouveau contrat pour l'entretien et la maintenance de la robinetterie
- Etc.

AGIR

au sein des quartiers prioritaires de la ville (QPV)

En tant qu'acteur de l'économie locale, nous participons et accompagnons les politiques locales, d'autant plus lorsqu'elles s'adressent aux quartiers les plus défavorisés. Cette démarche se concrétise sous la forme de convention signées notamment avec les villes de Champigny sur Marne, Fontenay sous Bois, Valenton et Romainville dans le cadre de l'exonération de 30% de la TFPB. Le but est de mettre en place au niveau local, des actions au sein de ces quartiers en faveur du lien social, de la sécurité et du cadre de vie général des habitants.

QPV DES MORDACS (INCLUANT LES MORDACS ET LA RÉSIDENCE DU PLATEAU AVENUE MAURICE THOREZ) À CHAMPIGNY SUR MARNE (94)



- Renforcement de l'équipe de proximité avec la création d'un poste de gardien superviseur
- Sur entretien : renforcement du nettoyage des parties communes
- Amélioration des conditions de vie des habitants pendant les travaux, en mettant en place des opérations de portage de course pendant la réfection des ascenseurs
- Niveau de prestation de travaux plus important pour la remise en état des logements afin de favoriser la relocation

Montant des actions engagées :
267 547€

QPV DE FONTENAY-SOUS-BOIS (94) (RÉSIDENCE LA REDOUTE)

- Renforcement de l'équipe de proximité avec la création d'un poste de gardien superviseur
- Participation à la vie sociale sous forme de subventions versées à des acteurs locaux pour organiser des manifestations auprès des locataires dont les compagnons bâtisseurs, association localisée sur la résidence
- Niveau de prestation de travaux plus important pour la remise en état des logements afin de favoriser la relocation



Montant des actions engagées :
177 559€

QPV DU PLATEAU À CHAMPIGNY SUR MARNE (94)

- Sur-entretien incluant un renforcement des passages hebdomadaires, retrait des encombrants
- Actions visant la sécurité : travaux de sécurisation du site, pose de grilles, condamnation d'un parking
- Participation à des animations de quartiers : brocante, fresque
- Niveau de prestation de travaux plus important



Montant des actions engagées :
377 496€

Montant des actions engagées :
81 924€



QPV DE VALENTON (94)

- Renforcement du nettoyage
- Gestion des encombrants (au cas par cas)
- Niveau de prestation de travaux plus important pour la remise en état des logements
- Travaux de réfection des sols des parties communes

QPV DE ROMAINVILLE (93)

- Renforcement du nettoyage (fréquence)
- Remplacement des contrôles d'accès des halls d'entrée
- Niveau de prestation de travaux plus important pour la remise en état des logements afin de favoriser la relocation

Montant des actions engagées :
63 758€





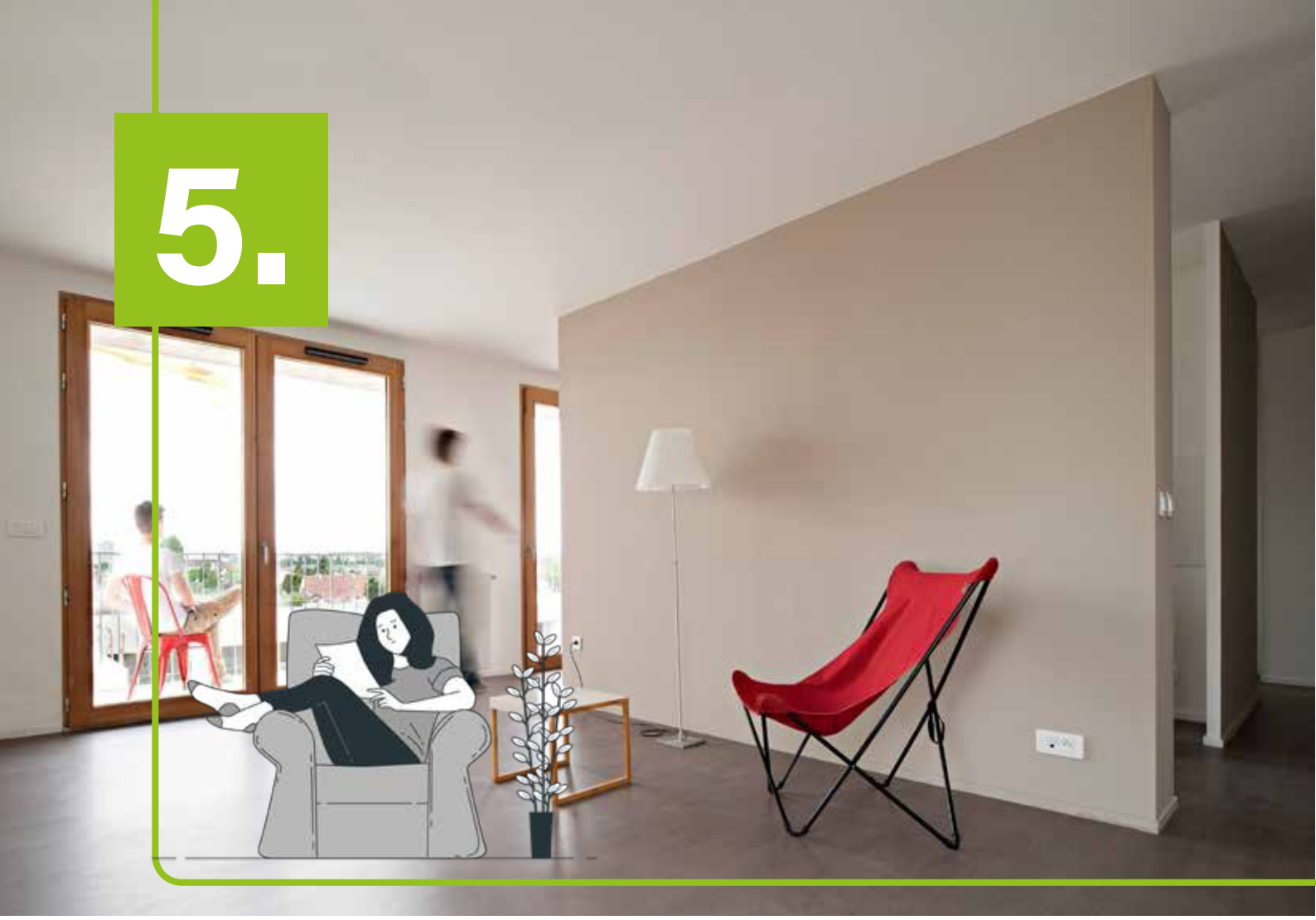
ZOOM RSE :

L'art de rue pour améliorer le cadre de vie des résidents

Un magnifique perroquet jaune vif surplombe désormais la façade du 10 Mail de la Demi Lune à Champigny-sur-Marne (94). Réalisée en décembre 2022 par l'artiste anglais Curtis Hylton, cette œuvre d'art géante mesure près de 20m de largeur et 15 m de hauteur. Visible depuis l'entrée de la résidence, cette fresque est devenue un point de repère pour les habitants. Elle a par ailleurs été nommée parmi les 100 plus belles fresques au monde par l'application Street Art Cities.



Parce que nous considérons que l'art ne doit pas être réservé à une élite ou uniquement aux musées, nous sommes convaincus qu'il doit aller à la rencontre des quartiers et de leurs habitants. Les projets du type fresque permettent non seulement d'améliorer le cadre de vie des locataires en embellissant l'esthétique des résidences, mais également et surtout de renforcer le bien vivre ensemble en impliquant les habitants.



5.

Mettre
la qualité de service au coeur de notre activité

Mesurer, corriger, optimiser



Nos valeurs en actions

QUALITÉ DE SERVICE :

Maintien en 2022 du label Quali'Hlm octroyé en 2021 et concrétisant notre démarche d'amélioration continue

COOPÉRATION :

Des enquêtes de satisfactions systématiques auprès des nouveaux entrants et des locataires des opérations neuves.

RESPONSABILITÉ :

Des indicateurs clés pour évaluer nos pratiques et les adapter : taux de réclamations, disponibilité des ascenseurs, etc.

S'AMÉLIORER EN CONTINU

la stratégie qualité et le label Quali'Hlm

Parce que la satisfaction de nos locataires est un objectif prioritaire et qu'elle est inhérente à l'ensemble de nos activités, nous avons poursuivi en 2022 notre démarche « qualité de service » et avons maintenu, après un audit de vérification, le label « Quali « Hlm » octroyé un an plus tôt. Le comité de labellisation a souligné le dynamisme d'IDF Habitat dans le processus Qualité après avoir constaté notamment le nombre d'actions mises en place au-delà même du plan d'actions d'amélioration validé par le comité fin 2021. Ainsi, au-delà des 107 actions ciblées dans le cadre du Quali'HLM, IDF Habitat en a intégré 111 supplémentaires.

Ces actions ont été décidées après :

- Analyse des enquêtes de satisfaction
- Constats et retours d'expérience
- Analyse des réclamations locataires

Dans ce cadre, un 17ème plan a été validé par le comité de labellisation, il s'agit d'un plan d'action dédié uniquement au développement de nos outils informatiques dans le but d'améliorer la Qualité de service et la relation aux locataires. Il comprend 25 actions supplémentaires. Parmi les actions validées, la mise en place d'outils de mobilité pour les gardiens et les responsables de sites afin d'effectuer facilement les contrôles ménages et sécurité du patrimoine, ou encore la préparation au développement de l'extranet locataire

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

1 plan d'actions qualité 2019-2023

17 plans d'actions

- organisation du management de la qualité
- création d'un centre d'appels,
- amélioration de l'enregistrement et du suivi des réclamations
- création de postes de gardiens super-viseurs
- amélioration de la signalétique des résidences et de l'affichage
- mise en place d'une procédure pour la réalisation des contrôles propreté
- organisation de comité qualité
- etc.

ZOOM RSE :

Faire de nos prestataires et fournisseurs des acteurs de la qualité de service

Parce que nous considérons que chaque partie prenante participe, directement ou indirectement, à l'amélioration de notre qualité de service, nous avons mis en œuvre en 2022 pour la première année notre « Charte des relations fournisseurs » finalisée en décembre dernier. Cette charte a été écrite pour inciter nos fournisseurs et prestataires de service à adopter des pratiques responsables, tout en les sensibilisant aux enjeux liés à la relation client-fournisseurs.

A travers celle-ci, IDF Habitat et ses prestataires et/ou fournisseurs signataires s'engagent mutuellement en faveur :

- **Du respect des lois, réglementations et normes reconnues à l'échelle internationale relative aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales**
- **De la proximité dans la collaboration permettant de faciliter l'échange et le dialogue entre IDF Habitat et ses prestataires**
- **De la qualité du service rendu et des fournitures en lien avec le cahier des charges d'IDF Habitat et le respect de la réglementation en vigueur**
- **De la prévention des risques professionnels via un plan de prévention spécifique mis en place par IDF Habitat**

La Charte des relations fournisseurs est remise systématiquement lors de la mise en place des contrats et marchés. En 2022, elle a été signée par 22 entreprises prestataires.



ÊTRE À L'ÉCOUTE

des habitants : les enquêtes de satisfaction

L'AVIS DES NOUVEAUX LOCATAIRES NOUVEAUX ENTRANTS

LOCATAIRES INTERROGÉS

820

nouveaux entrants (2 mois après leur entrée dans les lieux)

PARTICIPATION

327

répondants soit un taux de participation de 40%

LE TRAITEMENT DES DEMANDES

47%

de locataires satisfaits

LA PROPRETÉ DU LOGEMENT

73%

de locataires satisfaits

LA PORTE DE PARKING

72%

de locataires satisfaits

LE FONCTIONNEMENT DES SANITAIRES

74%

de locataires satisfaits

LA PROPRETÉ DES ABORDS DE LA RÉSIDENCE

76%

de locataires satisfaits



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE

LOCATAIRES INTERROGÉS

1 200

habitants en mai 2022
par un cabinet indépendant

TAUX DE SATISFACTION GLOBAL

66%



IDF HABITAT A PROGRESSÉ :

L'INFORMATION, LA COMMUNICATION :

69%

+14,3 points
par rapport à 2020

LA QUALITÉ DE VIE DANS LES QUARTIERS

69%

+ 3 points
par rapport à 2020

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE TECHNIQUE

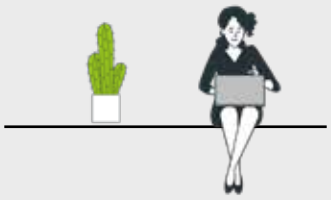
80%

+41,2 points
par rapport à 2020

IDF HABITAT S'EST MAINTENUE :

LA RELATION AVEC LE GARDIEN

87%

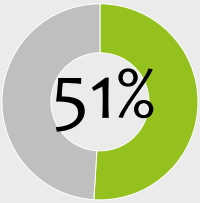


LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL AU SIÈGE ET EN AGENCE

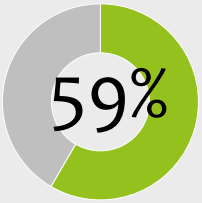
87%

IDF HABITAT PEUT ENCORE MIEUX FAIRE :

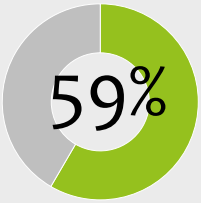
LE FONCTIONNEMENT DE LA PORTE DE PARKING



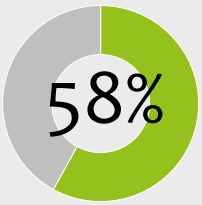
LA FACILITÉ À JOINDRE LE CENTRE D'APPEL (CRR)



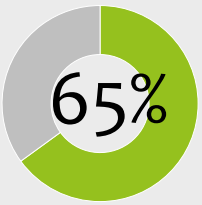
LA PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS DE LA RÉSIDENCE



LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE ADMINISTRATIVE



LA RÉSIDENCE





LES PLUS :

- **Le gardien** reste un maillon majeur dans la relation du locataire avec IDF Habitat
- **La demande d'intervention technique :** l'enregistrement systématique de chaque demande par notre centre d'appel notamment permet un meilleur suivi des dossiers. IDF Habitat est par ailleurs extrêmement attentive au bon respect des modalités des contrats et des marchés par ses entreprises prestataires, avec le développement de contrôles tripartites sur les prestations





LES AXES DE PROGRESSION :

- **Le respect des engagements pris** (délais, réponse, rappel) : 47%
- **La capacité à apporter une réponse claire** et à expliquer les suites données au traitement d'une demande : 50%

NOS ACTIONS POUR :

Développer la qualité de nos échanges (mail, téléphone, courriers...) :

- Formations en interne,
- Accompagnement renforcé de nos chargées de relations résidents au centre d'appel pour les aider à mieux analyser et comprendre les problématiques techniques, audits internes,
- Etc.

Optimiser notre joignabilité :

- Redimensionnement du centre d'appel de 6 à 8 chargés de relation résidents,
- Meilleure information en amont des locataires,
- Formation des gardiens aux réponses de 1er niveau
- Etc.

Améliorer la propreté des espaces extérieurs :

- Actions de prévention et de sur-entretien au sein des quartiers prioritaires,
- Passages plus réguliers des gardiens aux abords des résidences,
- Mises en place d'un référentiel propreté et de contrôles formels,
- Etc.

Mieux traiter les demandes administratives :

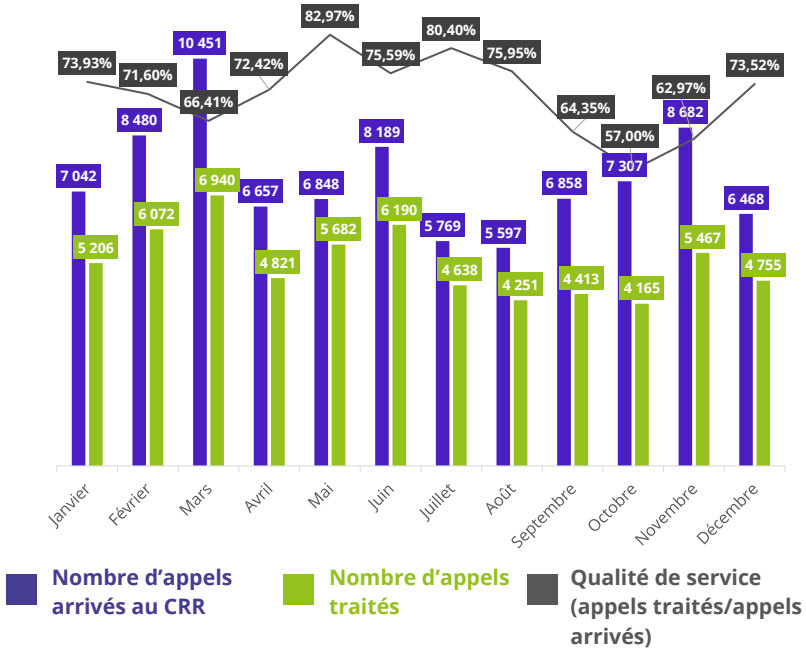
- Renforcement du suivi des demandes...
- Etc.

RÉPONDRE MIEUX

aux sollicitations des locataires

NOTRE CENTRE DE RELATION RÉSIDENTS

Plus d'un an après son ouverture en janvier 2021, notre centre d'appel interne a pris ses marques. Baptisé centre de relation résidents (CRR), ce service est entièrement dédié aux locataires. Objectifs : simplifier les démarches des résidents, leur apporter un premier niveau de réponse et les orienter efficacement. Composée de 8 chargées de relation résidents, l'équipe du CRR est chargée d'enregistrer chaque sollicitation dans un logiciel spécifique dédié aux réclamations. Avec ce centre d'appel, IDF Habitat a fait un pas de plus dans l'amélioration de sa qualité de service.



LES APPELS AU C2R EN 2022

Appels arrivés

88 348

Appels traités

62 600

80%

des appels concernent des réponses de 1er niveau

LA QUALITÉ DE SERVICE

70,86%

(appels traités/appels arrivés)

3:44

pour la durée moyenne des conversations

20%

des appels font l'objet de l'enregistrement d'une réclamation

DES MODES OPÉRATOIRES PRÉCIS

Mieux répondre aux demandes des habitants, c'est aussi et surtout leur apporter **des réponses de qualité, identiques quel que soit l'interlocuteur chez IDF Habitat** (gardien, chargé de gestion locative, responsable de site, etc.). Pour ce faire, nos équipes peuvent s'appuyer sur un référentiel de la relation résidents. Ce référentiel présente les modalités d'accueil des locataires et de prise en charge de leurs demandes. Il se complète d'un script de la relation résidents permettant d'identifier via une trame et une série de questions, de manière très précise la nature de chaque sollicitation : cadre de vie, contentieux, gestion locative, technique.... Tout ceci se complète également par la rédaction de procédures et de modes opératoires cadrant et uniformisant l'ensemble des activités pour plus d'efficacité.





6.

Valoriser
les ressources humaines et la culture de groupe

Accueillir, accompagner, former



Nos valeurs en actions

RESPONSABILITÉ :

4 accords d'entreprise signés ou renouvelés en 2022 liés au télétravail, à l'égalité professionnelle, à l'intéressement et à la mutuelle (frais de santé) et prévoyance.

COOPÉRATION :

14 réunions en 2022 avec le Comité Social Economique CSE) et la direction d'IDF Habitat sur des questions relatives à l'organisation, la gestion et la marche générale de la coopérative (orientations, effectif, durée de travail, rémunération...)

QUALITÉ DE SERVICE :

2 023 heures de formation dispensées pour développer les compétences des salariés. 96% des salariés en ont bénéficié.

PARTAGER

nos ambitions

REDONNER DU SENS À NOS MISSIONS

En 2022, nous avons finalisé le travail engagé dès 2019 sur la **« Charte des relations professionnelles »** pour traduire nos 5 valeurs – responsabilité, proximité, coopération, solidarité, qualité de service – en comportements attendus par l'ensemble du personnel, par les managers et par l'équipe de direction. A la fois ambitieux et atteignables, transversaux et spécifiques « métiers », ces comportements ont été élaborés de manière participative par les salariés et sont mis en œuvre dans leurs missions quotidiennes.



DONNER SA PLACE AU TÉLÉTRAVAIL

IDF Habitat a signé en 2022 un accord sur le télétravail. Il s'inscrit dans la continuité de l'organisation mise en place durant la crise sanitaire et les différentes périodes de confinement. Son développement marque aussi la volonté de notre coopérative de répondre à l'évolution des modes de vie, tout en réaffirmant dans le même temps qu'IDF Habitat est une coopérative moderne à l'écoute des attentes de ses salariés, et de ses futurs candidats. Il permet de favoriser un meilleur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle, en particulier grâce à la réduction des temps de transport.

2 FORMES DE TÉLÉTRAVAIL CHEZ IDF HABITAT



Le télétravail régulier

1 à 2 jours hebdomadaires lorsque l'activité du salarié et l'organisation du service le permettent

Le télétravail occasionnel

Pour faire face à certaines situations temporaires et inhabituelles, comme la crise de la COVID 19

TRAVAILLER SA MARQUE EMPLOYEUR : LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS

On le sait : l'intégration d'un nouveau salarié est une étape importante. C'est la raison pour laquelle, en 2022, IDF Habitat a construit un véritable parcours d'intégration. Ce dispositif décrit les étapes clés et actions à réaliser en amont, le jour J et dans les semaines qui suivent l'arrivée d'un nouveau collaborateur, mais également les documents (organigrammes, livret d'accueil…) et matériels informatiques mis à sa disposition. Le parcours est personnalisé en fonction du métier de chacun. Le but est d'offrir un accompagnement le plus adapté possible.
En parallèle, les nouveaux arrivants participent à une journée d'intégration conçue comme un moment convivial et ludique autour de l'histoire, des valeurs, des missions et des activités du groupe IDF Habitat.
Avec le parcours d'intégration, les managers disposent de bonnes pratiques et surtout d'une véritable boite à outils pour accueillir leurs nouveaux collaborateurs : fiche de liaison interservices, feuille de route, feuille de suivi, programme d'intégration métier, documents d'évaluation. Il a ainsi été conçu pour les aider à accompagner et suivre les nouveaux venus au sein de leurs équipes. Pour notre groupe et d'un point de vue de la marque employeur, c'est un moyen efficace pour bien accueillir, former les nouveaux arrivants, les faire adhérer à notre culture d'entreprise, renforcer leur sentiment d'appartenance, et surtout les fidéliser.



ETRE DES ACTEURS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Nous le savons : nos activités quotidiennes de bureau ont un impact non négligeable sur l'environnement. Être responsable et participer au développement durable, c'est aussi faire attention à nos habitudes et à nos gestes en entreprise.

DANS NOS ACTIVITÉS :

- Bornes de tri-sélectif à chaque étage du siège
- Corbeilles dédiées au papier et carton dans chaque bureau
- Paramétrage automatique des imprimantes en noir et blanc
- Distribution aux nouveaux entrants d'un kit comprenant un mug, un verre et une gourde réutilisables pour éviter l'utilisation de gobelets en plastique

DANS NOS DÉPLACEMENTS :

- Mise à disposition d'une flotte de véhicules de services électriques ou hybrides avec bornes de recharge disponibles au siège
- Prêt de vélos électriques aux gardiens devant se déplacer de résidence en résidence



DÉCHETS COLLECTÉS EN 2022 :

2 953,50 kg

de déchets collectés à notre siège social et recyclés par la société Elise (voir plus bas) dont :

SOIT :

102 kilos de canettes métal

176 kilos de carton

1 964 kilos de papier

52 kilos de bouteilles PET

CE QUI REPRÉSENTE :

1 2 01 kilos de CO2 non rejetés

15 151 kWh d'éclaiarage

62 308 litres d'eau

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

En tant qu'acteur de l'économie sociale et solidaire, IDF Habitat a poursuivi en 2022 nos actions en faveur des personnes éloignées de l'emploi. Nous imposons par exemple à nos prestataires dans nos marchés de travaux et de service des clauses d'insertions sociales.

Nous mettons en place par ailleurs des lots spécifiques dédiés à l'insertion. C'est le cas par exemple pour nos prestations de ménage ou d'entretien des espaces verts : 2 lots ont été attribués respectivement à la régie de quartier de Champigny sur Marne (94) et à l'entreprise d'insertion Confluences.

De la même manière, nous travaillons également avec des structures d'insertion par l'activité. C'est le cas par exemple avec la société Elise qui est chargée de la collecte et du recyclage des déchets de notre siège social. Les effectifs de cette société sont essentiellement composés de personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion. Nous faisons également régulièrement appel à des Etablissement et Service d'Aide par le Travail. C'est notamment le cas avec l'ESAT "Pierre Souweine" à Champigny sur Marne, qui emploie des personnes souffrant de troubles psychiques.



ZOOM RSE :

Faire progresser l'égalité Femmes / Hommes

En 2022, IDF Habitat s'est vue attribuer la note de 97 sur 100 (pour une obligation minimale de 75/100) sur l'Index de l'égalité Femmes/hommes développé par le Ministère du travail, soit 1 point de plus qu'en 2021. IDF Habitat compte en effet 54,10% de femmes dans ses effectifs. Elles sont présentes à plus de 50% au sein de son Comité de direction élargi comprenant en plus des directions les services qualité, ressources humaines et communication. Aucune inégalité salariale n'a été constatée.

Depuis, plusieurs années, notre coopérative est engagée en faveur de l'égalité professionnelle et de la réduction des disparités entre les femmes et les hommes. C'est dans cette perspective que nous organisons chaque année à l'occasion de la Journée Internationale de lutte pour les droits des femmes, des actions visant à sensibiliser les salariés à la question de l'égalité Femmes/Hommes. Cette ambition se concrétise à travers le renouvellement en 2022 et pour une période de 3 ans de l'accord sur l'égalité Femmes/Hommes, qui en plus de réaffirmer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en ce qui concerne les salaires, vise à :

- **Développer la mixité dans les métiers** — Recrutement, mobilité interne, formation...
- **Permettre une évolution des carrières et des salaires comparables** — Aménagement du temps de travail lié aux responsabilités familiales — Jours enfants malades, autorisation d'absence pour la rentrée scolaire
- **Mieux accompagner les situations de grossesse** — Aménagement de poste, notamment pour les gardiennes — Evolution salariale garantie au retour de congé maternité ou d'adoption
- **Prévenir toutes les formes de discriminations** — Attention particulière sur les situations de sexisme ordinaire...

97/100
sur l'Index de l'égalité Femmes/Hommes

RENFORCER LES COMPÉTENCES

En 2022, 119 339 € ont été investis afin d'offrir à l'ensemble des salariés un accès à la formation. L'objectif est d'accompagner nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel en leur permettant de développer leurs compétences et d'en acquérir de nouvelles. Un plan de formation est actualisé chaque année en fonction des demandes individuelles, des souhaits des managers, des évolutions réglementaires et plus largement de notre stratégie. Chaque métier est concerné. Ainsi en 2022, 176 salariés ont bénéficié d'une formation, soit 96% de l'effectif global. Aux formations en présentiel s'ajoutent désormais celles réalisées à distance.

Budget consacré à la formation
en 2022
119 339€

Salariés qui ont bénéficié d'une formation
en 2022
176

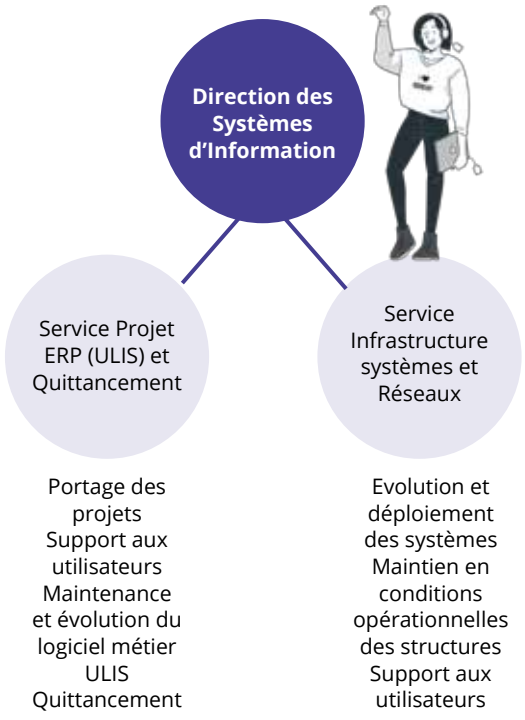


DÉVELOPPER

nos outils et systèmes d'information

Actualisée en 2021, notre stratégie de développement des systèmes d'information s'est poursuivie. Parmi les nombreux chantiers, deux projets ont été mis en œuvre en 2022. Tout d'abord, **la sécurisation, tant logiciel que matériel, de nos infrastructures et des applications périphériques**. Les investissements engagés en 2021 après la cyberattaque, dont nous avons été victimes, ont été complétés. Des systèmes de sauvegardes supplémentaires, des logiciels de protection de terminaux (téléphone, PC portable, serveurs…), et des matériels dédiés à la surveillance des machines, ont été déployés. Le second projet concerne **le développement de notre logiciel métier ULIS.**

Pour ce faire, **un service spécifique a été créé** au sein de la direction des systèmes d'information avec deux nouveaux postes : l'un dédié aux projets et l'autre chargé d'accompagner et de former les utilisateurs en interne. En parallèle, un audit est d'ores et déjà prévu en 2023 sur le logiciel ULIS. L'objectif est d'actualiser notre plan de développement des systèmes d'information et déterminer ainsi une feuille de route pour optimiser l'outil et l'adapter au plus près des besoins de nos salariés (outil de mobilité, etc.) et des locataires (plateforme extranet, etc.).





POURSUIVRE

notre transition numérique

EVOLUTION DE NOS OUTILS

Ce n'est plus à démontrer : les nouvelles technologies ont bouleversé nos habitudes et nos comportements. Le numérique joue désormais un rôle essentiel dans notre quotidien. Il a ainsi créé des attentes et des nouveaux besoins. Le logement social n'échappe pas à cette tendance. Les locataires souhaitent aujourd'hui davantage de réactivité dans leur communication avec le bailleur mais également plus d'autonomie dans leurs démarches administratives. Pour les organismes de logement social comme IDF Habitat, le numérique est un outil permettant d'optimiser sa qualité de service mais également les conditions de travail.

Partant de ce constat, n**ous avons lancé une importante réflexion autour de nos outils et de nos systèmes d'information** avec comme fil conducteur la mise en place d'une stratégie répondant à la fois à la nouvelle réglementation et aux évolutions sociétales.

En 2022, cette démarche s'est concrétisée en interne par le déploiement d'Office 365, outils collaboratifs, pour l'ensemble des salariés. Ces outils permettent de faire évoluer nos pratiques informatiques vers le Cloud et d'agir plus en collaboration active. Ils facilitent non seulement la mobilité des salariés qui peuvent ainsi avoir accès à leurs données et applications depuis n'importe quel endroit mais permet également le renforcement de la sécurité des données.



METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE

En parallèle de notre plan de développement des systèmes d'information, nous avons en 2022 entamé des réflexions afin de construire une véritable stratégie numérique. Cette démarche vise plusieurs objectifs parmi lesquels :



- **Digitalisation de la relation locataire**
  - Mise en place d'un extranet locataire
- **Amélioration des outils**
  - Déploiement et analyse d'indicateurs pour atteindre nos objectifs qualifé de service
- **Développement des compétences des salariés**
  - Optimisation du savoir faire dans le domaine numérique





7.

Gérer
nos ressources de manière responsable

Evaluer et mesurer



Nos valeurs en actions

RESPONSABILITÉ :

Pas de distribution de dividence aux actionnaires d'IDF Habitat. L'autofinancement est réinvesti totalement pour l'entretien, la maintenance du patrimoine et la qualité de service aux habitants

SOLIDARITÉ :

Le développement de ressources bonifiées à vocation environnementale ou sociétale, avec reversement de la bonification à une association. IDF Habitat a fait le choix du Secours Populaire

COOPÉRATION :

Un statut celui de la coopérative qui nous met à l'abris de toute forme de spéculation

LE RÉSULTAT NET COMPTABLE

Résultat net comptable
en 2022

7 299 K€

LE RÉSULTAT D'EXPLOITATION

Résultat d'exploitation
en 2022

7 183 K€

en baisse de -711K€ par rapport à 2011

PREMIÈRE RESSOURCE : LES LOYERS

Pour rappel, au 1er janvier 2022, une augmentation de + 0.42 % a été appliquée, soit la stricte application de l'indice de révision des loyers (IRL)

Loyers quittancés
en 2022

68 786 K€

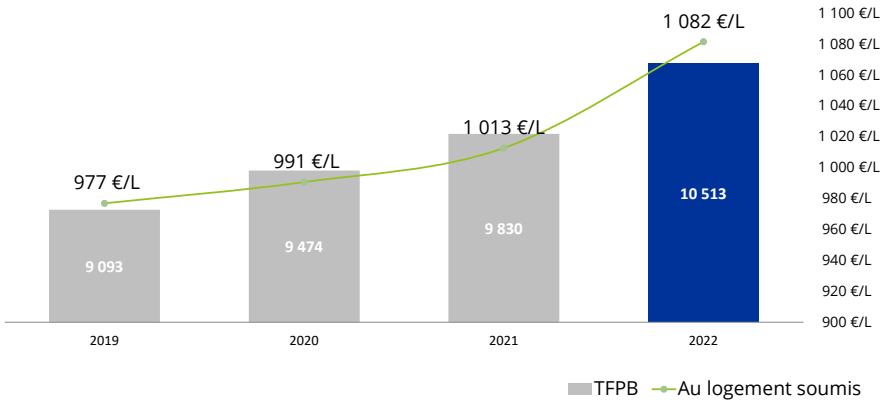
soit +1,48% qui sexplique par les livraisons de l'exercice 2021

LES TAXES FONCIÈRES

Taxes foncières
en 2022

10 513 K€

soit 1 082€ par logement



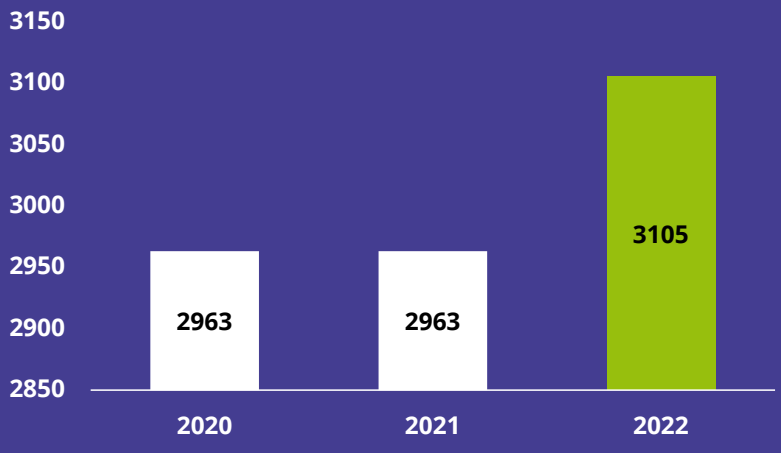
LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS)

En 2022, le montant de la RLS est de 3 105 K€, soit un montant en hausse de + 142 K€, soit une variation d'un exercice à l'autre de +4.80%.

Notons que sur 5 ans de mise en place de la RLS, l'impact cumulé de cette mesure est aux alentours de 15 millions d'euros soit environ 4.25% des loyers annuels.

3 105 K€

de RLS en 2022



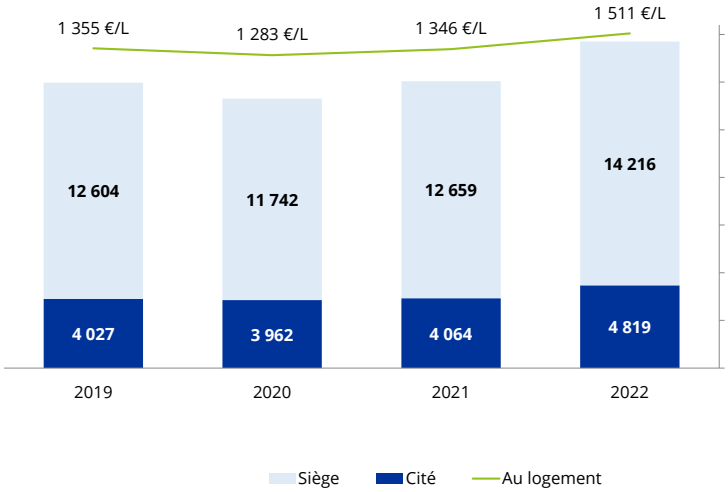
LES PRODUITS D'EXPLOITATION

Produits d'exploitation
en 2022

107 886 K€

en hausse de + 8 844K€
par rapport à 2021

LES COÛTS DE GESTION

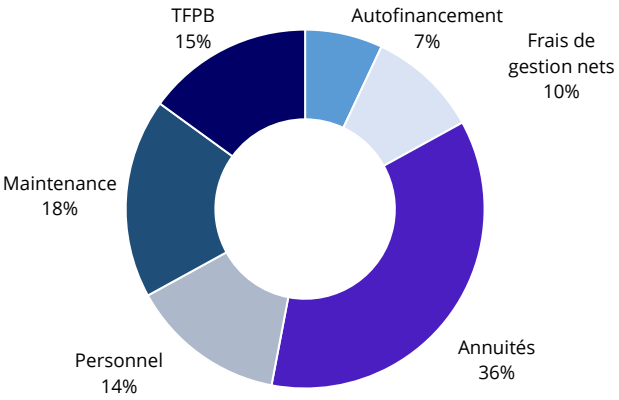


LES CHARGES D'EXPLOITATION

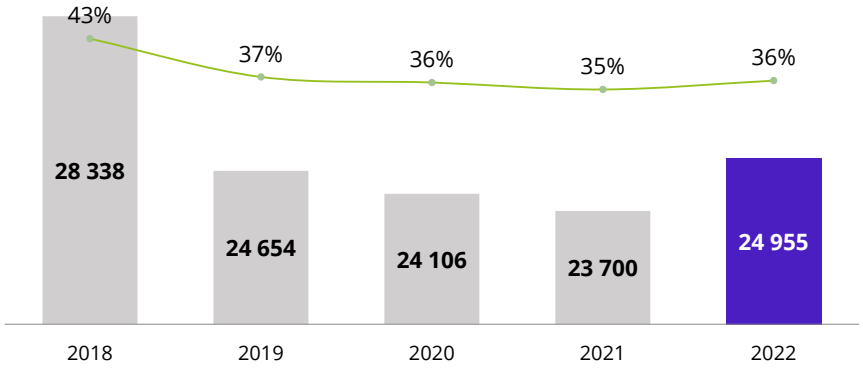
Charges d'exploitation
en 2022

100 703 K€

en hausse de + 9 555 K€
par rapport à 2021



LES ANNUITÉS D'EMPRUNT



L'AUTOFINANCEMENT

L'autofinancement est généralement la « richesse » produite par la société à travers l'exploitation économique de son activité et il est calculée sur un exercice comptable. L'autofinancement courant exprime cette capacité pour les activités d'exploitation et financières de la société et l'autofinancement net HLM y ajoute des éléments exceptionnels.

Pour l'exercice 2022, l'autofinancement net HLM s'élève à 4 915 K€ et il est en hausse de + 658 K€ par rapport à 2020.

Sur les trois derniers exercices (de 2018 à 2020), l'autofinancement moyen s'élève à 12,85 % des ressources (produits d'activité net des charges récupérées et produits financiers.

Autofinancement
en 2022

4 915 K€

LE COMPTE DE RÉSULTAT SIMPLIFIÉ

CHARGES -en K€-	2021	2022	VARIATION Montant	VARIATION %
Loyers	67 780	68 786	1 006	1%
Récupérations de charges	18 794	22 465	3 671	20%
Autres produits locatifs	4 593	3 636	- 957	-21%
= Produits locatifs	**91 167**	**94 886**	**3 720**	**4%**
Dotation aux Amortissements IR	- 18 091	-18 888	- 797	4%
Intérêts locatifs	- 5 640	- 6 436	- 796	14%
Charges récupérables	- 20 204	- 23 529	- 3 325	16%
= Charges locatives	- 43 935	- 48 854	- 4 919	11%
Marge locative	**47 232**	**46 033**	**- 1 199**	**-3%**
Marge accession	**-**	**253**	**253**	
Marge / Prêts	**-**	**-**	**-**	
Productions diverses	1 016	1 828	812	80%
Marge Brute totale	**48 248**	**48 114**	**- 134**	**0%**
Achats	- 687	- 374	312	-45%
Maintenance	- 13 484	- 15 073	- 1 589	12%
Autres services externes	- 6 745	- 4 893	1 852	- 27%
Impôts et taxes	- 9 987	- 10 732	- 745	7%
VALEUR AJOUTÉE	**17 346**	**17 042**	**- 304**	**-2%**
Charges de personnel	- 8 740	- 9481	-741	8%
EXEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**8 606**	**7 561**	**- 1 045**	**-12%**
Reprises / amortissements et provisions	1 636	8 075	6 439	394%
Dotation nette PGE	4 201	453	- 3 748	-89%
Autres charges de gestions	1 007	-69	- 1 077	- 107%
Dotation amortissement et provisions	- 7 173	- 8 518	- 1 345	19%
Pertes sur créances	- 383	- 319	64	-17%
Résultat d'exploitation	**7 894**	**7 183**	**- 711**	**-9%**
Résultats financier	**362**	**1 218**	**856**	**237%**
Résultat courant	**8 256**	**8 401**	**145**	**2%**
Plus ou moins value de cession	5 507	- 343	- 5 850	-106%
Autres produits exceptionnels	1 769	1 453	- 316	- 18%
Autres charges exceptionnelles	- 1 090	- 2 212	- 1 122	103%
Résultat exceptionnel	**6 185**	**- 1 102**	**- 7 287**	**- 118%**
EXEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**14 441**	**7 299- 7**	**- 7 142**	**- 49%**

LE BILAN SIMPLIFIÉ

En k€	2021	2022
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	3 273	3 615
IMMOBILISATION CORPORELLES	624 719	667 096
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS	77 747	55 143
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRE (2)	14 285	14 877
I - Actif Immobilisé	**720 025**	**740 730**
STOCKS ET EN-COURS	62	34
Fournisseurs débiteurs	297	-
CRÉANCES D'EXPLOITATION	15 032	17 670
CRÉANCES DIVERSES (3)	30 820	33 041
Valeurs Mobilières de placement	-	-
DISPONIBILITÉS	46 208	41 029
Charges constatées d'avance	390	424
II - Actif circulant	**92 808**	**92 197**
Charges à répartir sur plusieurs exercices	-	*26*
Total I + II	**812 833**	**832 953**
CAPITAL ET RÉSERVES	203 566	217 968
Report à nouveau (a)	-	-
Résultat de l'exercice (a)	14 441	7 299
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	77 688	74 957
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES	-	
I - Capitaux propres	**295 696**	**300 224**
PROVISIONS	7 576	7 011
II - Provisions	**7 576**	**7 011**
DETTES FINANCIERES (1)	491 901	507 518
Clients créditeurs	4 335	5 615
DETTES D'EXPLOITATION	11 040	9 668
DETTES DIVERSES	2 271	2 898
Produits constatés d'avance	14	20
III - Dettes	**509 561**	**525 719**
Total I + II + III	**812 833**	**832 953**



idf Habitat
UN LOGEMENT POUR TOUS

SCIC HLM IDF HABITAT

59, avenue Carnot
94507 Champigny-sur-Marne cedex
✆ : 01 49 83 61 00
@: contact@idfhabitat.fr

WWW.IDFHABITAT.FR