Rapport d'activité



idf Habitat
UN LOGEMENT POUR TOUS

Coopérative HLM

7 **IDF Habitat un opérateur investit au service des collectivités et de leurs habitants**

Un ancrage local fort
Nos raisons d'être
Nos engagements envers nos parties prenantes
Nos atouts pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et à venir
Une gouvernance engagée

15 **Relever les défis sociétaux et environnementaux**

Un habitat plus durable pour tous
Notre Plan Stratégique de Patrimoine
Les constructions neuves
Vers l'accession sociale à la propriété
L'entretien et la maintenance
Objectif «Bas carbone»
Les principaux axes de notre stratégie énergétique

28 **Agir aux côtés des habitants**

Des attributions en toute transparence
Accompagner les familles fragilisées
Nos actions au coeur des quartiers prioritaires (QPV)
Les rencontres avec les locataires

35 **Etre un employeur de référence**

Agir pour l'égalite Femmes/Hommes
Renforcer notre attractivité
Les managers, leviers de la performance collective

40 **Améliorer notre performance**

Le management par la qualité
Etre toujours à l'écoute des locataires
Le traitement des réclamations

45 **Une gestion responsable de nos ressources pour répondre à nos ambitions**

Conception : Service communication
Impression : Les imprimeries Moraults



Jean-Jacques Guignard
Président d'IDF Habitat

IDF Habitat, c'est 70 ans au service des habitants et d'un logement social de qualité accessible à tous.

70 ans au service d'un logement social de qualité,
70 ans au service des collectivités, et des habitants,
70 ans d'engagement, de mobilisation et de solidarité !

Cette année c'est le 70ème anniversaire du groupe IDF Habitat-Coopimmo. C'est toujours un grand moment de célébrer la longévité d'un groupe tel que le nôtre, qui œuvre au service de l'intérêt général. La preuve que les porteurs du projet, les maires d'Ivry sur Seine et de Champigny-sur-Marne, respectivement Georges Marrane et Louis Talamoni, ne se sont pas trompés sur notre raison d'être : garantir un logement de qualité accessible à tous. Pourtant, cet anniversaire intervient dans un contexte, de crise majeure du logement, marqué par une véritable remise en cause de notre modèle historique. Un modèle pourtant à la fois humaniste et solidaire qui garantit la cohésion sociale et sert d'amortisseur aux crises.

Loin d'être considéré comme un droit fondamental issu de la constitution, le logement est aujourd'hui le parent pauvre des politiques. Et cela depuis bien trop longtemps maintenant. Désengagement financier de l'Etat, évolutions réglementaires mortifères, ponctions financières par le biais de la Réduction de Loyer de Solidarité sur les organismes de logements sociaux et surtout absence d'une vision à long terme : plus qu'une crise, c'est une bombe sociale. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 2,5 millions de ménages en attente d'un logement social (sources : USH) et seulement 85 000 nouveaux logements sociaux en 2023. La problématique semble évidente… Pas pour tout le monde apparemment. Et notamment pas pour le gouvernement.

Pourtant le logement social est essentiel à une vie digne. Ce n'est pas seulement un toit. C'est une base indispensable pour fonder une famille, trouver un emploi, avoir une vie sociale, etc. Tout le monde devrait y avoir accès car c'est un bien de première nécessité, et absolument pas un produit financier. Le logement social constitue aujourd'hui la réponse la plus pertinente à la mixité, à l'égalité des chances, aux enjeux environnementaux et sociétaux. C'est l'idée que défend IDF Habitat depuis 70 ans, et en faveur de laquelle nous nous mobilisons chaque jour. Malheureusement, la crise actuelle va perdurer. Elle va perdurer car le gouvernement choisit délibérément de la mettre de côté. Elle va perdurer car les organismes de logements sociaux sont en difficulté et le gouvernement est comptable de sa passivité et de son inaction, voir de sa responsabilité dans l'aggravation de la situation.

70 ans après, nous continuons de nous mobiliser et de nous engager comme l'ont fait nos prédecesseurs, les Présidents Maurice Ouzoulias et Jean-Louis Bargero et le directeur général Claude Huet. Aujourd'hui c'est contre la Réduction de Loyer de Solidarité qui ponctionne les ressources des organismes, contre le démantèlement de la loi SRU, pour le retour à la TVA à 5,5%, et surtout pour le retour d'une grande politique publique du logement que nous nous mobilisons. Car comme nous ne cessons de le répéter depuis plusieurs années maintenant, le logement social n'est pas le problème, il est la solution.

Entretien...





Delphine Valentin
Directrice générale d'IDF Habitat

Que retenir de l'année 2023 ?

L'année 2023 reste marquée par les effets de l'inflation, la baisse du pouvoir d'achat et surtout par une crise du logement profonde, qui loin de se dissiper, perdure. Elle frappe de plein fouet le secteur du logement social avec des demandes qui explosent et une production en berne. Pour IDF Habitat, 2023 se caractérise par une augmentation du taux du Livret A qui impacte nos capacités d'investissement, avec des coûts de construction, d'entretien et de réhabilitation de nos résidences de plus en plus élevés. Sans oublier la Réduction de Loyer de Solidarité, qui représente depuis 5 ans 18 millions d'€, et la disparition des aides à la pierre. Malgré ce contexte, nous maintenons le cap. Les résultats sont quand même au rendez-vous avec la livraison de 179 logements sociaux, près de 389 logements neufs en projet, et 17 millions d'€ consacrés à l'entretien de notre patrimoine. Sans oublier les importants chantiers de réhabilitation en cours ou actuellement en montage. Ces résultats confirment la mobilisation et l'engagement, dont les équipes d'IDF Habitat ont su faire preuve tout au long de l'année au siège, en agence et sur le terrain.

Quels sont les enjeux spécifiques dans le domaine du logement liés à la région Ile de France ?

Plus qu'ailleurs, la question du logement en Ile de France est complexe. 1,3 million

Les enjeux sociétaux et environnementaux sont au coeur de notre action et de notre stratégie.

de franciliens sont mal logés, 830 000 sont en attente d'un logement social. Pourtant, le nombre d'agréments n'a jamais été aussi bas avec seulement 18 500 logements sociaux agréés en 2023. L'offre et la demande sont totalement décorrélées. Pour nous, le premier enjeu consiste donc à développer une offre de logement, qui soit abordable et accessible, et qui réponde, dans le même temps, aux besoins des différents publics. Et cela dans un contexte marqué par un manque de volonté politique auquel, nous, organismes de logement social, nous devons palier. Dans le même temps, nous sommes face à des populations de plus en plus fragilisées. Nos équipes de la gestion locative et du pôle social le constatent au jour le jour. Nous sommes parfois confrontés à des situations complexes allant bien au-delà des difficultés économiques. Nous devons donc continuer à accompagner nos résidents et trouver des réponses adaptées.

De manière plus globale, quels sont les grands défis à venir pour IDF Habitat ?

Face au désengagement de l'Etat, nous devons assurer notre solidité financière avec une gestion responsable de nos ressources, et des montages budgétaires innovants, qui nous permettent non seulement d'équilibrer nos opérations de construction et de réhabilitation, mais également de poursuivre nos missions au service des habitants. Autre défi de taille : la transition énergétique, en faveur de laquelle nous sommes engagés depuis plusieurs années. Nous devons poursuivre la réhabilitation de notre patrimoine et construire notre propre stratégie «Bas carbone». Enfin l'amélioration continue de notre qualité de service reste bien évidemment un enjeu de taille pour les années à venir.

Justement, en 2023, IDF Habitat arrive au terme de sa labellisation Quali'Hlm. Quel premier bilan pouvez-vous en tirer ?

C'est simple : le label nous a obligés à nous interroger sur nos pratiques et à les remettre sans cesse en question pour nous adapter au contexte et à l'évolution des attentes de nos résidents. Le plan d'actions d'amélioration élaboré dans le cadre du label, a été co-construit en interne de manière transversale avec l'ensemble des services, et donc personnalisé à nos problématiques et à nos besoins. De manière très concrète, Quali'Hlm nous a permis de lancer notre centre d'appel, de créer des postes de gardiens-superviseurs, de doter notre personnel de proximité d'outils de mobilité (tablette), d'améliorer la gestion des demandes locataires, de renforcer notre communication notamment la signalétique ou l'affichage dans nos résidences et plus globalement de mettre en place un véritable management de la qualité avec des indicateurs de suivi clés. Aujourd'hui, nous travaillons à ce que la qualité de service soit réellement ancrée dans notre quotidien et dans notre culture d'entreprise. C'est la raison pour laquelle, nous allons entamer en 2024, un nouveau cycle de labellisation montrant que notre coopérative reste dans une dynamique d'amélioration continue.

Comment envisagez-vous 2024 ?

2024 sera placée sous le signe de l'efficience, c'est-à-dire faire mieux tout en maitrisant nos dépenses. Elle sera également placée sous le signe de la relation aux locataires et de la maitrise de l'énergie. Les questions sociales et environnementales sont essentielles pour envisager l'évolution et l'avenir d'IDF Habitat. Nous devons continuer à créer de la valeur avec l'ensemble de nos collaborateurs(trices) et nos locataires. A ce titre, la proximité avec nos résidents reste un élément essentiel de notre stratégie. Nous devons poursuivre notre accompagnement mais également prendre mieux en considération leurs demandes et anticiper dans la mesure du possible leurs attentes. En tant que coopérative, nous devons « faire avec eux » c'est-à-dire en faire des acteurs de leur cadre de vie. Nous devons également nous engager dans la décarbonation de notre patrimoine au travers des réhabilitations et du développement des énergies renouvelables.

IDF Habitat
un opérateur investit au service des collectivités 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 les Hauts de Seine (92). Depuis plus de 70 ans, nous militons pour un logement social de qualité accessible à tous. Nous agissons au quotidien pour améliorer notre secteur face aux défis financiers, sociaux et environnementaux, et nous nous mobilisons pour des politiques, qui renforcent la cohesion sociale et la justice territoriale. Nous plaçons les résidents, nos locataires, au coeur de nos préoccupations.



Proximité

Un ancrage local fort



12 699
logements*

* logements et équivalents logements
Conformément à l'article R 305-15 du CCH 3 lits en logement foyer = 1 logement

17
communes d'implantation

Val de Marne (94)
9 373 logements familiaux

Hauts de Seine (92)
2 942 logements familiaux

Essonne (91)
256 logements familiaux

Seine Saint Denis (93)
168 logements familiaux

187
logements foyers pour personnes âgées

1
résidence étudiante de 100 chambres

3
résidences sociales soit 21 logements

1
foyer de vie de 26 chambres pour personnes handicapées

1
MAPAD de 20 logements

3 467
logements en quartiers prioritaires (QPV)

9 863
places de parking



Visuel : RATUR©NotoriousBrand_AliBenIris

Responsabilité

Nos raisons d'être

Etre un acteur engagé de l'habitat social, économiquement fiable et socialement efficace au service des collectivités et de leurs habitants

C'est accompagner les collectivités dans leur projet de développement en leur proposant une offre de logement diversifiée en locatif social et en accession, à la fois abordable et de qualité, adaptée aux différents besoins de population.

Améliorer en continu notre qualité de service

C'est placer nos locataires au cœur de nos missions, en leur proposant un cadre de vie confortable et sûr. C'est répondre à leurs besoins et à leurs attentes en étant à leur écoute. C'est construire avec eux un échange constructif et leur permettre d'être acteurs du bien vivre ensemble

Innover au service de la transition énergétique et du développement durable

C'est rechercher des réponses pertinentes pour lutter contre le réchauffement climatique et appliquer une politique responsable de nos impacts environnementaux. C'est être exemplaire dans nos actions et nos comportements.

Défendre un logement de qualité à la fois humaniste et solidaire accessible à tous

C'est faire du logement une priorité nationale en se mobilisant pour exiger de l'Etat des réponses pérennes à la hauteur de l'enjeu et rendre aux organismes de logement social les capacités d'investissement nécessaires pour continuer à être des acteurs de la cohésion nationale.



Responsabilité

Nos engagements envers nos parties prenantes

NOTRE GOUVERNANCE

Nous encourageons la concertation, la diversité des perspectives et la prise de décision collective, grâce à une représentation équilibrée et une répartition juste des pouvoirs. Nous nous engageons à communiquer de manière transparente et à partager clairement des informations stratégiques et financières

NOS PARTENAIRES

En tant que SCIC Hlm ancrée dans l'économie sociale et solidaire, IDF Habitat est un partenaire engagé des collectivités, contribuant activement au développement de leur offre de logement, à la sécurisation des parcours résidentiels, et à la préservation d'un environnement de qualité pour les habitants.



NOS RÉSIDENTS

Nous nous engageons à écouter attentivement nos résidents, garantissant la traçabilité et l'équité dans le traitement de leurs demandes. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer la qualité de nos résidences et de fournir une information claire et transparente.

NOS PRESTATAIRES DE SERVICE

Nous travaillons en collaboration étroite avec nos prestataires pour assurer une haute qualité de service, avec des contrôles réguliers et des réunions pour suivre les performances et mettre en œuvre les corrections nécessaires.

NOS COLLABORATEURS

L'engagement de nos collaborateurs est vital pour notre fonctionnement. Nous nous concentrons sur la transmission des connaissances et l'intégration de notre culture de service, tout en encourageant la participation active de tous à l'amélioration continue de nos processus et services.

Les grandes tendances actuelles

Enjeux ENVIRONNEMENTAUX

- Réchauffement climatique
- Impact des gaz à effet de serre
- Pollution (air, eau, terre)

Enjeux SOCIÉTAUX

- Evolution des usages du logement
- Mutation du travail : télétravail...
- Diversification des besoins : familles monoparentales, personnes en situation de handicap, seniors...

Enjeux SOCIAUX

- Difficultés d'accès au logemement : locatif, accession
- Précarisation financière et sanitaire des ménages
- Baisse du pouvoir d'achat

Nos atouts pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et à venir :

S'engager au service des collectivités et de leurs habitants

Améliorer en continu notre qualité de service

Innover pour un habitat plus durable

Défendre un logement social de qualité pour tous

Nos compétences et savoir-faire

- Gestion locative
- Entretien, et Maintenance
- Réhabilitation
- Maitrise d'ouvrage et patrimoniale
- Accession sociale
- Gestion de proximité
- Accompagnement des locataires
- Qualité de service

Notre engagement au sein de CAP Habitat

IDF Habitat fait partie intégrante de la société anonyme de coordination CAP Habitat avec 5 autres organismes de logement sociaux (Coop Ivry Habitat, Colombe Habitat Public, Gennevilliers habitat, Malakoff Habitat, Nanterre Coop Habitat). Ensemble, nous associons nos forces pour répondre aux besoins des collectivités dans une vision humaniste et solidaire.

Nos valeurs

SOLIDARITÉ

La solidarité est notre force motrice. Nous collaborons étroitement, partageant les défis comme les succès pour réaliser nos objectifs. Cette entraide constante renforce notre unité et notre efficacité collective.

PROXIMITÉ

À l'écoute des besoins spécifiques de résidents nous adaptons nos réponses pour être au plus près des réalités du terrain et répondre efficacement et de manière personnalisée à chaque situation.



Enjeux NUMÉRIQUES

- Protection des données : cyberattaque
- Evolution des besoins : dématérialisation, nouveaux services (suivi en temps réel des consommations)



Enjeux ÉCONOMIQUES

- Inflation
- Réduction des aides
- Augmentation des taux d'emprunt
- Fluctuation des prix de l'énergie : crise énergétique



Enjeux RÉGLEMENTAIRES

- Evolutions législatives
- Loi SRU
- Loi ELAN

Notre démarche RSE

18 membres du Conseil d'administration bénévoles

98/100 sur l'Index de l'Egalité femmes/hommes

120 logements neufs en moyenne par an mis en location

5 conseillères en économie sociale et familiale dédiées à l'accompagnement des familles

1 Charte des relations fournisseurs pour des pratiques responsables

4 122 logements à réhabiliter d'ici 10 ans

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE

Notre gouvernance intègre toutes les parties prenantes assurant transparence et communication régulière pour une collaboration efficace et confiante.

DES RESSOURCES HUMAINES ACTIVES

Nous visons être référent en tant qu'employeur, promouvant l'égalité, la diversité, et une haute qualité de vie au travail, tout en prévenant les risques professionnels et favorisant un dialogue social constructif.

UNE GESTION PATRIMONIALE EFFICACE

Nous répondons activement aux besoins en logement par des initiatives de développement durable, soutenant les projets des collectivités et revitalisant les quartiers à travers des rénovations.

UNE GESTION LOCATIVE SOLIDAIRE

Nous nous engageons à offrir des logements de qualité dans un environnement agréable, sécurisé, et propice au bien-être commun, tout en soutenant les locataires à travers une politique sociale proactive.

UNE POLITIQUE D'ACHAT TRANSPARENTE

Notre politique d'achat assure une sélection rigoureuse de partenaires avec un cahier des charges précis pour un meilleur rapport qualité/prix, alignée sur nos principes de responsabilité sociale et économique mais également environnmentale

UNE STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE INNOVANTE

Notre engagement écologique inclut la gestion durable de notre patrimoine, l'optimisation énergétique, la réduction de notre empreinte carbone et la sensibilisation à des pratiques respectueuses de l'environnement parmi nos prestataires, nos locataires, et nos salariés.

UNE GESTION BUDGÉTAIRE RIGOUREUSE

Nous maintenons une politique financière prudente, réinvestissant nos bénéfices dans l'amélioration du patrimoine et des services, et soutenant des initiatives sociétales par des financements responsables comme les prêts impact avec le reversement des ressources bonifiées à des associations.

QUALITÉ DE SERVICE

La qualité de service fait partie intégrante de nos actions. Nous améliorons nos pratiques pour répondre aux attentes de nos résidents, tout en garantissant des logements sûrs et accueillants.

COOPÉRATION

La coopération est au coeur de notre quotidien. Nous valorisons le travail d'équipe et le partage d'informations. Nous encourageons une collaboration efficace et respectueuse pour atteindre et dépasser nos objectifs.

RESPONSABILITÉ

Nous prenons des décisions réfléchies et assumons pleinement nos actions, agissant avec professionnalisme et intégrité. Notre engagement pour l'exemplarité renforce la confiance de nos partenaires et résidents.



Coopération

Une gouvernance engagée

Le Conseil d'Administration

Composé d'administrateurs.trices bénévoles, le Conseil d'Administration définit la politique générale d'IDF Habitat, vote les orientations budgétaires ainsi que les opérations d'investissement

- **5** administrateurs(trices) membres du Collège des utilisateurs dont les 3 représentants des locataires élus :
- **7** administrateurs(trices) membres du Collège des personnalités qualifiées morales ou physiques
- **1** administrateur salarié et **2** représentants des salariés membres du CSE invités
- **5** administrateurs(trices) membres du Collège des collectivités territoriales

18
administrateurs (trices) bénévoles

5
séances du CA

Les commissions

CALEOL
Équité et conformité dans l'attribution des logements

Tous les quinze jours, les CALEOL d'IDF Habitat (Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) se réunissent pour attribuer de manière nominative et transparente les logements vacants, conformément à la réglementation et à la politique d'attribution de l'organisme.

Composées d'administrateurs, dont un représentant des locataires, des membres de l'administration et des maires ou de leur représentant ; ces commissions veillent à examiner avec rigueur les demandes et les candidatures proposées par les réservataires.

Avec la loi ELAN, les CALEOL ont renforcé leur rôle, particulièrement dans les zones à forte tension immobilière, en examinant les situations de suroccupation, sous-occupation, dépassement de ressources et handicap, pour définir les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins spécifiques des locataires.

72
CALEOL

dont **2** dédiées à l'examen de l'occupation des logements, au cours desquelles nous avons relevé les situations de 88 ménages dépassant de plus de 20% les plafonds et une situation de sur- occupation.

Commission Sociale
Solidarité et action

La Commission Sociale, appuyée par le pôle social d'IDF Habitat, mobilise des partenaires clés comme les municipalités et la CAF pour soutenir les familles en grande difficulté. Elle coordonne des interventions ciblées pour offrir des solutions adaptées et efficaces.

17
commissions sociales

CAO d'IDF Habitat
Intégrité et efficacité dans l'attribution des marchés

La Commission d'Appel d'Offre (CAO) d'IDF Habitat joue un rôle clé dans la sélection rigoureuse des entreprises pour l'attribution des marchés. Les membres de la CAO examinent les offres en s'assurant qu'elles respectent la réglementation et répondent précisément aux exigences des cahiers des charges. L'attribution se base sur le critère du meilleur rapport qualité/prix, tout en écartant les offres anormalement basses pour garantir l'équité et la qualité des projets.

16
CAO

CILO
Dernier recours pour la résolution d'impayés

La Commission aux Impayés Locatifs (CILO) d'IDF Habitat intervient en dernier recours dans le traitement des dossiers de locataires en impayés, où le bail a été résilié et aucune solution n'a été trouvée malgré l'intervention du pôle social et des partenaires sociaux.
Cette commission a pour mission de valider ou non les sorties de logement. L'objectif principal reste d'accompagner socialement les familles pour maintenir leur stabilité résidentielle.

Commission de Souscription des Locataires
Engagement et participation

La Commission de Souscription des Locataires d'IDF Habitat examine l'intégration des locataires au sociétariat. Composée de trois administrateurs, dont deux représentants des locataires et de deux membres de l'administration, cette commission se réunit avant chaque conseil d'administration, le seul organe habilité à valider les demandes de souscription. Ces dernières sont évaluées selon des critères définis, assurant une adhésion transparente et équitable au sociétariat.

4
commissions de souscription aux locataires

Nos sociétaires

En tant que coopérative, nous favorisons l'échange, la consultation et la participation de nos résidents. Véritables acteurs du bien vivre ensemble, ils ont un rôle prépondérant à jouer dans la tranquillité résidentielle. Nous leur proposons ainsi de devenir coopérateurs et de s'impliquer concrètement dans la vie de notre coopérative. En tant que coopérateurs, ils peuvent voter durant les assemblées générales sur les bilans et s'exprimer sur la stratégie.
Pour encourager leur souscription, nous avons fait en sorte que l'acquisition d'une part sociale soit totalement indolore. Le montant de la part, soit 23€, est déduit directement du dépôt de garantie.

278
utilisateurs
(locataires coopérateurs)
Une augmentation de 280% en 2023 soit 205 locataires

12
collectivités
dont les villes d'Ivry sur Seine, de Champigny sur Marne et de Bagneux

56
personnalités qualifiées
(physiques ou morales) dont 4 personnes morales dont Action logement

4
salariés

Relever les défis sociétaux et environnementaux

Notre engagement, ce n'est pas seulement proposer des logements de qualité pour des ménages à revenus modestes. Il va bien au-delà. Face aux enjeux climatiques et dans un contexte de crise énergétique, nous devons agir et innover pour réduire l'empreinte carbone de nos activités, maitriser mieux les coûts de l'énergie, et préserver de ce fait le pouvoir d'achat de nos résidents. Nous avons donc fait de la décarbonation de notre patrimoine et de la transition énergétique des enjeux majeurs de notre stratégie.

Responsabilité

Un habitat plus durable pour tous

Nous faisons aujourd'hui face à un double défi : proposer des logements qui soient à la fois adaptés à la diversité des besoins (étudiants, familles, seniors, personnes en situation de handicap...) mais également écologiques et économiques, c'est à dire peu consommateurs en énergie.

Le tout dans un contexte extrêmement contraint entre la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), la cherté des coûts de matériaux liée à l'inflation, la crise énergétique, et la hausse du taux du livret A, qui impacte directement nos capacités d'investissements.

A cela s'ajoute une diminution des aides à la pierre. L'Etat n'apporte plus de subvention, tout comme les collectivités, avec des fortes disparités entre d'un côté des maires «bâtisseurs » et de l'autre, des maires réfractaires au logement social. Nos capacités d'investissement s'en trouvent très affectées. L'équilibre financier des opérations de construction et de réhabilitation est de plus en plus complexe et nécessite aujourd'hui davantage de fonds propres.

Pourtant notre ambition reste inchangée : offrir un habitat de qualité, accessible et abordable, mais également performant du point de vue environnemental.

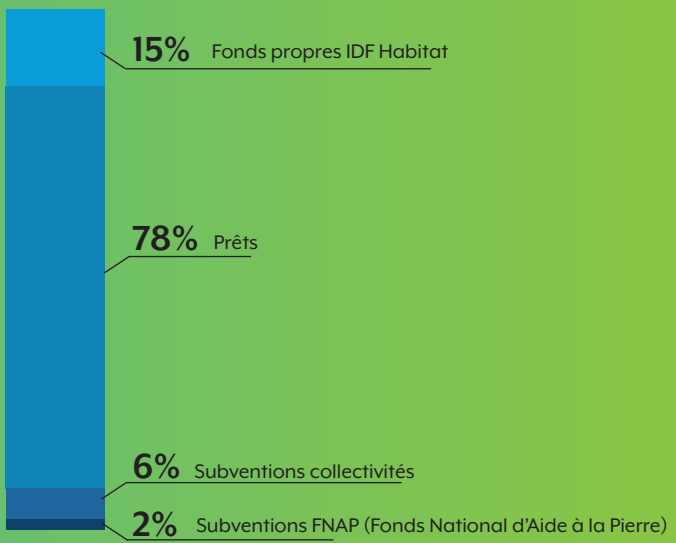
Nos cahiers des charges imposent aux architecteurs, et maîtres d'œuvre, de suivre les dernières réglementations



environnementales en anticipant et en allant même au-delà de la certification RT 2020.

Nous travaillons également sur la qualité du bâti, les matériaux de construction utilisés, ainsi que sur les modes d'énergie utilisés. Si l'objectif est de réduire les consommations de nos bâtiments, il est aussi et surtout de permettre aux habitants de maîtriser mieux leurs charges et donc de faire des économies.

Financement type d'une opération de construction neuve



Visuel :

Qualité de service

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE 2023-2032

Améliorer le cadre de vie de nos résidents, maintenir l'attractivité de notre patrimoine, répondre à la demande tout en réduisant notre empreinte carbone et en rendant la meilleure qualité de service.... Voici les principaux axes de notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), qui détermine d'après un diagnostic précis de notre parc les grandes orientations et les actions à mener. Une actualisation de notre feuille de route a été réalisée en 2023 pour tenir compte du contexte économique.

CONSTRUCTIONS NEUVES

Développer une offre de logements de qualité au service des collectivités et de leurs habitants

120 logements neufs en moyenne par an mis en location

ENTRETIEN & MAINTENANCE

Optimiser la qualité et la sécurité de notre parc de logements et le cadre de vie des habitants

102 M€ sur 10 ans pour l'application du Plan d'entretien (maintenance, adaptation..)

460 MILLIONS D'€

sur 10 ans

ACCESSION SOCIALE

Favoriser les parcours résidentiels via le développement de programmes en accession sociale

200 logements neufs livrés et commercialisés en accession sociale en moyenne par an par notre coopérative dédiée à l'accession sociale Coopimmo

RÉHABILITATION

Améliorer la performance énergétique de notre patrimoine et limiter les consommations

273 M€ sur 10 ans pour l'éradiction des étiquettes E, F, G et l'amélioration des autres patrimoines

35 000 k€ de travaux de gros entretien et d'amélioration d'ores et déjà programmés de 2023 à 2027 : Ravalements, aménagements extérieurs/intérieurs, rénovations des menuiseries, remplacements et modernisation des équipements (ascenseurs, chaudières, portes de hall...) : l'objectif est de maintenir notre patrimoine en bon état et d'offrir à nos locataires un cadre de vie sûr et agréable

Responsabilité

Les constructions neuves

179 logements sociaux livrés

- **24** logements financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) et réservés aux locataires en situation de faibles ressources
- **110** logements financés par le Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) et destinés aux ménages à revenus modestes
- **45** logements financés par le Prêt Locatif Social (PLS) pour les locataires dont les revenus sont plus élevés favorisant ainsi une plus grande mixité sociale

19 logements sociaux en chantier

à Champigny-sur-Marne (94) sur une opération de démolition-reconstruction. Au vu de l'ancienneté de l'immeuble et malgré les travaux de réhabilitation engagés lors de son acquisition en juillet 1992, IDF Habitat a souhaité démolir pour re-construire selon les standards actuels de surface, de confort et de qualité environnementale les 19 logements de sa résidence Frère Petit. Certifié RT 2012 -20% ce nouvel immeuble basse consommation bénéficiera de panneaux solaires en terrasse, qui contribueront à hauteur de 30% à la production d'eau chaude sanitaire. Des panneaux photovoltaïques assureront la production d'électricité en autoconsommation pour les parties communes. Malgré le retard accusé par le chantier suite à plusieurs liquidations judiciaires d'entreprises mandatées, la résidence devrait être livrée fin septembre 2024.

« Sonia Delaunay » à Champigny-sur-Marne (94) : une opération mixte



Située le long de l'avenue Sonia Delaunay, boulevard urbain qui reliera la future gare du Grand Paris Express à la départementale 4, la résidence Sonia Delaunay est un ensemble mixte de 139 logements réalisés en partenariat par notre coopérative dédiée à l'accession sociale, Coopimmo, et par le groupe Gambetta. Elle se compose de 54 logements en accession classique, 47 logements locatifs intermédiaires administrés par In'Li et de 38 logements locatifs sociaux acquis et gérés par IDF Habitat, répartis sur 3 bâtiments de 4 à 6 étages.

Le programme s'insère parfaitement dans son environnement grâce à une architecture moderne. Il arbore ainsi des façades similaires aux immeubles voisins, composées de briques blanches et grises en parement, d'encadrements de fenêtres en briques et tôles laquées. Chaque logement bénéficie de sa place de parking en souterrain et donne sur un vaste cœur d'ilot paysager, alors que l'accès à la résidence se fait par des cheminements donnant sur des bassins d'infiltrations végétalisés. Les bâtiments disposent de locaux pour les vélos et poussettes. En pied d'immeuble, la résidence abrite un cabinet médical ainsi que la future antenne de proximité d'IDF Habitat.



- **38 logements : 6 PLAI, 26 PLUS, 6 PLS**
- **Livraison : 26 juillet 2023**
- **Certification : RT 2012 -20% en partie CERQUAL**





« 228 et 232 avenue du Général De Gaulle » : deux résidences modernes à Champigny-sur-Marne (94)

Dans un quartier résidentiel à fort potentiel, à proximité des grands réseaux routiers, à près de 500 mètres d'une station du RER E qui relie Paris en 30 minutes, les deux résidences réalisées par les promoteurs Nexity et Keyden traduisent toute l'attention qu'IDF Habitat souhaite apporter au cadre de vie de ses locataires.

Caractérisées par une architecture très contemporaine, elles offrent aux habitants des prestations de qualité : halls d'entrée protégés par un sas de sécurité accessibles par digicode, local vélo, local encombrants, parking pour les deux roues et places de stationnement en sous-sol, etc.

Les deux résidences intègrent les performances les plus actuelles dans le domaine de la production d'énergie avec des logements à charges maîtrisées. Les logements sont certifiés NF Habitat HQE RT 2012 -20% ce qui garantit qu'ils consomment très peu d'énergie.

- **n° 228 : 26 logements (6 PLAI, 19 PLUS, 1 PLS) livrés le 27 janvier 2023**
- **n° : 232 : 48 logements (7 PLAI, 24 PLUS, 17 PLS) livrés le 5 avril 2023**
- **Certification : RT 2012 – 20%**





« Le Carmaux » : une résidence à taille humaine dans l'hypercentre de Champigny-sur-Marne (94)

- **57 logements (5 PLAI, 41 PLUS, 11 PLS)**
- **Livraison : 28 septembre 2023**
- **Certification : RT 2012 -20%**

Située dans l'hypercentre de Champigny-sur-Marne à moins de 500 mètres de la future gare du Grand Paris Express, la résidence Le Carmaux fait partie d'un ensemble mixte mêlant accession et logements locatifs sociaux, réalisé par Bouygues immobilier. La première tranche de 57 logements a été livrée en mars 2023. Le programme intègre les performances les plus actuelles dans le domaine des économies d'énergie et ainsi certifié RT 2012 -20%. Un label qui garantit des logements très peu consommateurs en énergie.

En parallèle, les habitants bénéficient de nombreux services : local vélos, local encombrants, local ordures ménagères doublé de bornes d'apports volontaires, ainsi que de places de parking en sous-sol.

383
logements sociaux en projet en cours de montage, ou d'appel d'offre en 2023

Solidarité

Vers l'accession sociale à la propriété

Favoriser le parcours résidentiel ce n'est pas seulement proposer un nouveau logement social lorsque la situation familiale ou personnelle du locataire évolue. C'est aussi offrir la possibilité aux ménages, qui le souhaitent, de devenir pleinement propriétaires. Une gageure dans le contexte actuel marqué par le renchérissement des taux d'emprunt, et des prix à l'achat, encore plus sur des villes proches de Paris.

C'est pourtant le défi que nous relevons grâce à notre coopérative spécialisée dans l'accession sociale à la propriété Coopimmo. Cette dernière propose différentes formules permettant aux ménages à revenus modestes d'acquérir un logement neuf à des prix attractifs (TVA à taux réduit à 5,5% au lieu de 20%, exonération de taxe foncière pendant 15 ans...) et avec différentes garanties (rachat, relogement...) :

La location-accession
Le Prêt Social Location Accession (PSLA) permet aux ménages de devenir propriétaires progressivement

Le Bail Réel Solidaire
Ce dispositif permet de dissocier le foncier du bâti pour faire baisser le prix des logements

La VEFA
Les ménages achètent un logement neuf sur plan et deviennent propriétaires au fur et à mesure de la construction

L'habitat participatif
Les acquéreurs participent collectivement avec d'autres futurs habitants à la conception de leurs logements et des espaces communs

268
logements en accession sociale livrés en Ile de France

35%
d'accédants
à la propriété sur des opérations réalisées et commercialisées par Coopimmo en 2023 étaient auparavant locataires dans le parc social. La preuve que l'accession sociale permet à des ménages aux revenus modestes d'acquérir leur logement en toute sécurité

3 800
euros TTC, c'est le prix moyen au m² d'un logement neuf commercialisé par Coopimmo en Ile de France contre 6 313€ en moyenne par m² dans le marché privé (source : Seloger.com). De manière générale, les logements en accession sociale sont vendus 30% moins chers que ceux livrés par les promoteurs privés

« Petits Pêchers » à Montreuil (93) : une architecture bois pour une construction durable en habitat participatif



Situé dans les hauts de Montreuil, cet ensemble de 16 logements répartis en 2 bâtiments met à l'honneur l'usage du bois comme matériau résilient et écologique. Ce projet, signé par la coopérative d'architectes SCOP Atelier 15, marque l'engagement de Coopimmo en faveur d'une construction durable. La coopérative est ainsi adhérente du Pacte bois-bio-sourcés élaboré par Fibois Ile de France et dont l'ambition est de massifier l'utilisation du bois dans la construction. Un bois issu de forêts gérées durablement (100% PEFC, FSC ou équivalent). La résidence Petits Pêchers a été conçue en habitat participatif : les habitants ont élaboré de manière collective leurs logements et ont choisi d'aménager des espaces extérieurs partagés.



Qualité de service

L'entretien et la maintenance

Maintenance,
entretien courant, amélioration

10 M€

Principaux travaux réalisés :

- Ascenseurs : **1,4 M€**
- Plomberie : **238 k€**
- Chauffage individuel : **832 k€**
- Aménagements extérieurs (résidentialisation…) : **209 k€**
- Aménagements intérieurs : **275 k€**
- Travaux d'électricité (interphonie, éclairage…) : **741 k€**
- Etanchéité : **1,1 M€**
- Ravalement : **1,5 M€**
- Structure (création de locaux OM…) : **481 k€**
- Menuiseries extérieures : **577 k€**
- Etc.

17 M€

de travaux réalisés en 2023 dans le cadre de notre Plan Pluriannuel d'Entretien du patrimoine (PPE) 2020-2023. Cette feuille de route détermine, planifie et estime sur 3 ans les travaux à réaliser en parties communes et privatives. L'objectif est de pérenniser notre parc de logements, de garantir la sécurité et le cadre de vie, tout en l'adaptant aux nouveaux besoins des habitants (accessibilité…), et en le modernisant.

Travaux de
gros entretien

3,9 M€

Principaux travaux réalisés :

- Remplacement de chaudières individuelles
- Réfection des peintures des cages d'escaliers
- Rénovation des locaux ordures ménagères
- Travaux sur les chaufferies collectives
- Etc.

Remise en état
des logements

3,1 M€

soit 4 141€ par logement

Principaux travaux réalisés :

- Mise aux normes de l'électricité et des équipements gaz
- Rénouvellement des équipements sanitaires
- Réfection des peintures et sols
- Etc.

Adaptation
et accessibilité

165 908€

Principaux travaux réalisés :

- Transformation des baignoires en douches
- Réfection des accès de la résidence pour les rendre plus accessibles
- Mise en place de barres d'appui dans les salles de bain
- Etc.

Responsabilité

Objectif «bas carbone»

On le sait le secteur du bâtiment est un pourvoyeur important de gaz à effet de serre. A lui seul il représente 18% des émissions (source : Ministère de l'écologie). Et même si le parc social témoigne depuis longtemps d'une volonté exemplaire de décarbonation de son patrimoine, il n'échappe pas au calendrier fixé par la loi Climat et Résilience de 2021, qui prévoit d'interdire la mise ou la remise en location des logements étiquettés G en 2025, puis F en 2028 et E en 2034.

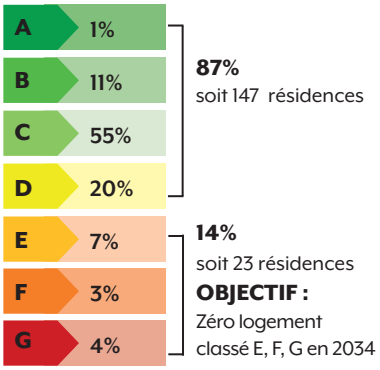
Dans ce cadre-là, et parce que la lutte contre le réchauffement climatique, tout comme la maitrise des charges de nos locataires dans un contexte de crise énergétique majeure, sont des enjeux importants de notre Plan Stratégique de Patrimoine, nous nous sommes lancés dans une démarche de réduction de notre empreinte carbone. Pour mettre en place cette stratégie «bas carbone», nous allons réaliser un audit sur l'ensemble de notre patrimoine permettant de dresser un bilan des émissions de gaz à effet de serre et des consommations de nos résidences. Le diagnostic permettra de déterminer les leviers d'actions possibles, ainsi que les évolutions liées aux modes d'énergies utilisées (géothermie, biomasse, pompe à chaleur, etc).

Dans le même temps, nous avons lancé sur notre patrimoine en 2023 une campagne de mise à jour des DPE (Diagnostic de Performance Energétique) selon la nouvelle formule. Cette campagne se poursuivra en 2024 et nous permettra d'affiner encore plus le planning d'éradication des étiquettes E, F, G.

Niveau de performance énergétique de notre patrimoine

Etiquette énergétique

(base 170 résidences présentant un DPE ancienne génération – une campagne de réalisation des DPE nouvelle formule sera réalisée en 2024)



186 000€

investis par an pour la location et l'entretien des compteurs individuels d'eau et/ou chauffage intelligents. Grâce à un système de télérelève, les locataires peuvent suivre et contrôler leur consommation par internet. Ils sont alertés en cas de fuite ou d'anomalie (surconsommation). Un bon moyen pour optimiser leur budget.

Décarboner grâce aux réseaux de chaleur urbains



Face à l'urgence climatique et à l'épuisement des énergies fossiles (gaz, pétrole, charbon), il devient urgent de développer le recours à des énergies alternatives à la fois propres mais aussi durables. C'est le cas par exemple des réseaux de chaleur urbains. Ce mode d'énergie offre une solution efficace et surtout écologique pour fournir de la chaleur à grande échelle. Le chauffage des logements, ainsi que la production d'eau chaude sanitaire, sont assurés par des sous-stations reliées au chauffage à partir de sources d'énergies renouvelables ou de récupération (chaleur issue de l'incinération des ordures ménagères, combustion de la biomasse, géothermie).

A l'heure actuelle, 19 de nos résidences, représentant 2 758 logements, situées dans le Val de Marne (Champigny-sur-Marne, Ivry-sur-Seine, Fontenay-sous-Bois, Choisy-le-Roi) et dans les Hauts de Seine (Bagneux) sont raccordées aux réseaux de chaleur des villes. Notre ambition est de développer ce mode de production d'énergie avec pour objectif 37 résidences raccordées à l'horizon 2032 soit 4 289 logements soit 1/3 de notre patrimoine.

Responsabilité

LES PRINCIPAUX AXES DE NOTRE STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE

Comment répondre aux objectifs de la loi Climat et Résilience (22 août 2021) tout en continuant à assurer nos missions au service des résidents et à construire des logements sociaux ? C'est tout l'enjeu de notre stratégie énergétique. Mais pas seulement... Notre ambition va bien au-delà de l'éradication des passoires thermiques. Nous voulons en effet inscrire notre démarche dans une approche plus globale en prenant en compte les impacts de chacune de nos activités et en actionnant tous les leviers potentiels avec l'ensemble de nos parties prenantes.

LES CONSTRUCTIONS NEUVES

- Application systématique des meilleurs standards environnementaux (RE 2020) en anticipant les évolutions réglementaires (RE 2025)
- Recours à des matériaux de construction durables (recyclables ou recyclés...)
- Mise en oeuvre de «chantiers propres» : gestion des déchets, limitation des bruits, réductions des émissions dans l'air, gestion des ressources ...

LES RÉHABILITATIONS

- Cartographie régulière des impacts de nos différentes activités : réalisation d'un « bilan carbone », et d'un « DPE nouvelle génération »
- Eradication des « passoires thermiques » portant les étiquettes E, F, G, puis D
- Végétalisation des espaces favorisant les ilots de fraicheur et la gestion des infiltrations des eaux de pluie



NOS COMPORTEMENTS

- Sensibilisation sur les écogestes auprès de nos locataires : guides, brochures, ateliers...
- Mise en place d'équipements intelligents et connectés (compteurs d'eau, chauffage...) permettant aux locataires de suivre leurs consommations
- Implication de nos collaborateurs : tri sélectif, véhicules électriques, vélos, etc.
- Valorisation des initiatives des locataires en faveur de la transition écologique

LES CHOIX TECHNOLOGIQUES

- Travail sur le choix des matériaux employés : biosourcés, réemploi, parquets bios, fenêtre alu, peintures de catégorie A+
- Recours à la filière « bois » pour les projets de surélévation des bâtiments
- Raccordement aux réseaux de chaleur des villes (géothermie)
- Recours au mix énergétique

4 122 logements à réhabiliter dans les 10 prochaines années à venir. IDF Habitat a d'ores et déjà programmé un plan ambitieux de rénovation énergétique de son patrimoine en particulier de son parc de logements anciens classés en étiquettes énergétiques E, F, G mais aussi D.

Résidences «Patay-Sand-Talamoni» - Champigny-sur-Marne (94) : réhabiliter pour optimiser les étiquettes énergétiques de G à D



Dans le cadre de sa stratégie pour éradiquer les étiquettes G, IDF Habitat a lancé sur les 24 logements des résidences Patay, Sand, Talamoni une réhabilitation énergétique. Au programme : des travaux sur l'enveloppe pour renforcer l'isolation des bâtiments, le remplacement des fenêtres mais également des systèmes de chauffage et de production d'eau chaude, des travaux de réfection électriques, etc. L'objectif est de passer d'une étiquette G à D, assurant une bonne performance énergétique avec des consommations de 151 à 230 kWh par m² par an.

53
logements en cours de réhabilitation

2 672
logements sont en phase d'appel d'offre ou de montage pour être réhabilités

40 000€
c'est le coût moyen d'une réhabilitation énergétique par logement. Ce coût est bien plus important lorsque les projets concernent une réhabilitation plus lourde :

Moins de 30 logements : 80 000€ par logement au minimum

Plus de 30 logements : 60 000€ par logement

« Verdun» à Fontenay-sous-Bois (94) : des équipements connectés pour une meilleure maitrise des charges. Etiquette de F à C



Sensibiliser les habitants aux écogestes ne suffit pas. Il faut également être capable de leur proposer des équipements de dernières générations leur permettant de faire baisser leurs consommations et donc leurs charges locatives. C'est le cas notamment pour les locataires de la résidence Verdun à Fontenay-sous-Bois (94). En 2023, une réhabilitation a été lancée sur ce programme avec pour objectif de faire passer les 28 logements d'une étiquette énergétique F à C.

Outre les travaux de rénovation énergétique (élimination des anciens systèmes de robinetterie alimentant les baignoires et lavabos, remplacement des fenêtres PVC par un mixte bois/alu, réfection des toitures, des parties communes, changement des systèmes de chauffage et de production d'eau chaude...) les installations des logements ont été remplacées par des équipements connectés intelligents favorisant les économies d'énergies. C'est le cas pour les radiateurs, qui ont été changés par des nouveaux équipements électriques intelligents contrôlables via l'application myLancey. Concrètement, les habitants peuvent suivre leur consommation en temps réel, programmer la température de chaque pièce. De la même manière, ils bénéficient désormais de ballons d'eau chaude sanitaire dernière génération pilotables par l'application MyTwido, qui permet de suivre les consommations afin d'ajuster la production d'eau pour plus d'économies.

« La Redoute» : une réhabilitation version XXL

La réhabilitation de la résidence La Redoute à Fontenay-sous-Bois (94) actuellement à l'étude devrait être lancée en 2024. Une réhabilitation de grande ampleur (5 bâtiments dont 1 Immeuble Grande Hauteur, 430 logements) qui vise le passage d'une étiquette énergétique D à C et B en fonction du bâtiment.

Le projet permettra d'améliorer la sécurité, le cadre de vie et le confort thermique des habitants, mais également de donner une toute nouvelle image au quartier. Les travaux concernent aussi bien les logements (rénovation des pièces humides, création d'une ventilation mécanique, mise en sécurité électrique...) que les parties communes (restructuration complète des halls d'entrée, amélioration de l'accessibilité, création de locaux d'activité, vélo et poussette...).

Une réflexion importante a également été menée, bâtiment par bâtiment, par la maitrise d'œuvre et l'agence d'architecture sur les façades et les terrasses pour optimiser l'isolation et l'étanchéité, mais également moderniser l'architecture. Des balcons seront crées sur le bâtiment barbusse.

Visuels : AEC Architecture









31 M€
d'investissements consacrés à la réhabilitation de «La Redoute» soit par logement :

72k€

94 kWh
par m² /an d'économie d'énergie estimée soit une économie moyenne par mois et par logement de :

48€

A nous d'être exemplaires !

Nos activités de bureau également ont un impact important sur l'environnement. Notre engagement en faveur de la transition écologique n'a de sens que s'il est porté en interne par l'ensemble de nos collaborateurs(trices).

A ce titre, nous devons faire en sorte de limiter les impacts de nos activités de bureau. Parce que chaque geste compte, nous accompagnons nos salarié(e)s pour faire évoluer leurs pratiques et leurs habitudes :

- Bornes de tri-sélectifs à chaque étage du siège social
- Corbeilles dédiées au papier et carton dans chaque bureau
- Paramétrage automatique des imprimantes en noir et blanc
- Distribution aux salarié(e)s d'un kit avec mug, verre, gourde pour éviter l'utilisation des gobelets plastiques
- Mise à disposition de véhicules électriques ou hybrides
- Bornes de recharge disponibles au siège
- Prêt de vélos électriques aux gardiens pour se déplacer de résidence en résidence



2 399 kg
déchets collectés pour être recyclés soit :

38 kg de canettes métal

1 856 kg de papier

382 kg de carton

123 kg de bouteilles PET

Les bénéfices environnementaux :

54 033 litres d'eau économisés

15 898 kWh non utilisés

1 416 kg de CO2 non rejeté

L'impact social

Notre action a permis de contribuer à l'emploi de 46 heures de travail pour des personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion

Des ressources bonifiées à vocation environnementale

Fidèle à nos valeurs de responsabilité et de solidarité, nous avons remis le 8 novembre 2023 dans le cadre de la bonification de notre Prêt Impact Environnemental un chèque à hauteur de 10 000 euros au Secours Populaire. Contracté auprès de la Caisse d'Epargne Ile de de France, ce prêt d'une durée de 25 ans, est un dispositif permettant d'adosser des conditions avantageuses de financement à des impératifs de performance extra-financière environnementale.

Pour IDF Habitat, l'indicateur retenu est le nombre de bornes électriques installées au sein de ses résidences, soit 5 à 15 nouvelles bornes par an. En 2022, IDF Habitat a implanté 43 nouvelles bornes électriques, remplissant largement l'objectif fixé et a ainsi pu bénéficier d'une bonification de 10 000€ qu'elle a choisi de reverser en totalité au Secours Populaire.



De gauche à droite : Jean-Jacques GUIGNARD, Président IDF Habitat ; Thierry ROBERT, Directeur Général Secours populaire ; Sabine RESLINGER, Directeur de clientèle BDR CEIDF et Samuel BLONDEL, Directeur du Marché du Logement Social CEIDF



Agir aux cotés des habitants

Nos logeons 32 853 locataires. Derrière ce chiffre, des hommes, des femmes, des enfants, des familles monoparentales, des couples, des célibataires, des étudiants, des seniors, des personnes en situation de handicap… Des situations parfois compliquées, voire très fragiles… Mais aussi des besoins et des attentes diversifiés… Pour y répondre, IDF Habitat se mobilise au quotidien et améliore sans cesse la qualité de ses services rendus.

Responsabilité

Des attributions en toute transparence

Nous attribuons nos logements vacants ou nouvellement mis en location dans la plus grande transparence et avec toujours le souci de trouver, pour chaque demandeur, le logement le plus en adéquation possible avec sa situation familiale et économique. Et ceci dans le respect le plus stricte de la réglementation en vigueur.

Trois CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements) se réunissent tous les 15 jours. Elles s'appuient sur les engagements pris dans le cadre de notre Politique d'attribution validée en 2022 :

- **Participer** à la mise en œuvre du Droit au logement
- **Garantir l'**égalité des chances des demandeurs
- **Veiller à** la mixité sociale des villes, des quartiers
- **Favoriser** les parcours résidentiels en privilégiant les mutations

Conformément aux dispositions prévues par la loi ELAN (2018), les CALEOL sont également compétentes pour examiner les conditions d'occupation des logements. Certains locataires voient leur situation familiale ou personnelle évoluer depuis leur entrée dans les lieux. Il apparaît parfois pertinent de les accompagner pour trouver un logement mieux adapté à leur nouvelle situation. L'objectif est de favoriser les mutations.

Les CALEOL sont ainsi amenées à étudier, tous les 3 ans à compter de la signature du bail, les dossiers des locataires dans l'une des situations suivantes :

- sur-occupation,
- sous-occupation,
- logement quitté par un occupant présentant un handicap,
- reconnaissance d'un handicap ou d'une perte d'autonomie,
- dépassement d'un plafond de ressources ou non réponse à l'enquête deux années consécutives

760

logements attribués dont :

- **201** attributions pour une première location
- **106** attributions liées à des mutations, 13,9% des attributions
- **332** attributions destinées à des publics prioritaires soit 43,6% des attributions

72

CALEOL soit 2 239 dossiers étudiés

2 CALEOL dédiées à l'examen de l'occupation des logements, au cours desquelles nous avons relevé les situations de 88 ménages dépassant de plus de 20% les plafonds et une situation de sur- occupation.

< 1,92%

Taux de vacance commerciale

< 4,68%

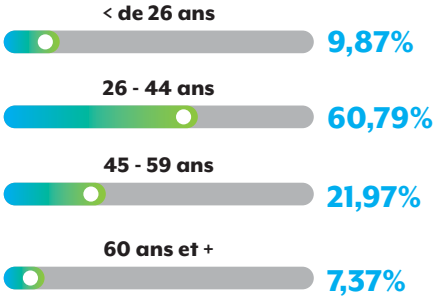
Taux de rotation

Qui sont les nouveaux entrants ?

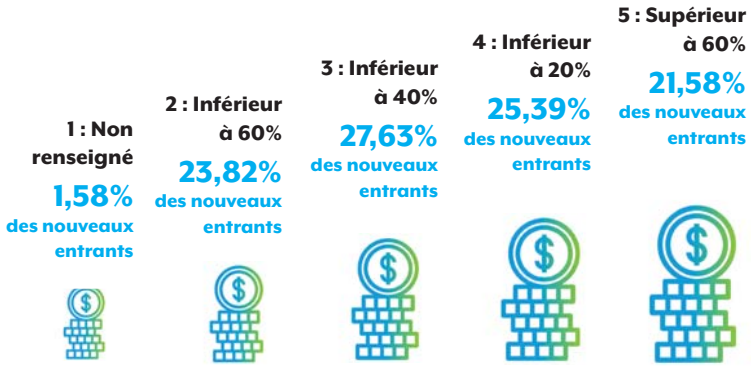
SITUATION FAMILIALE

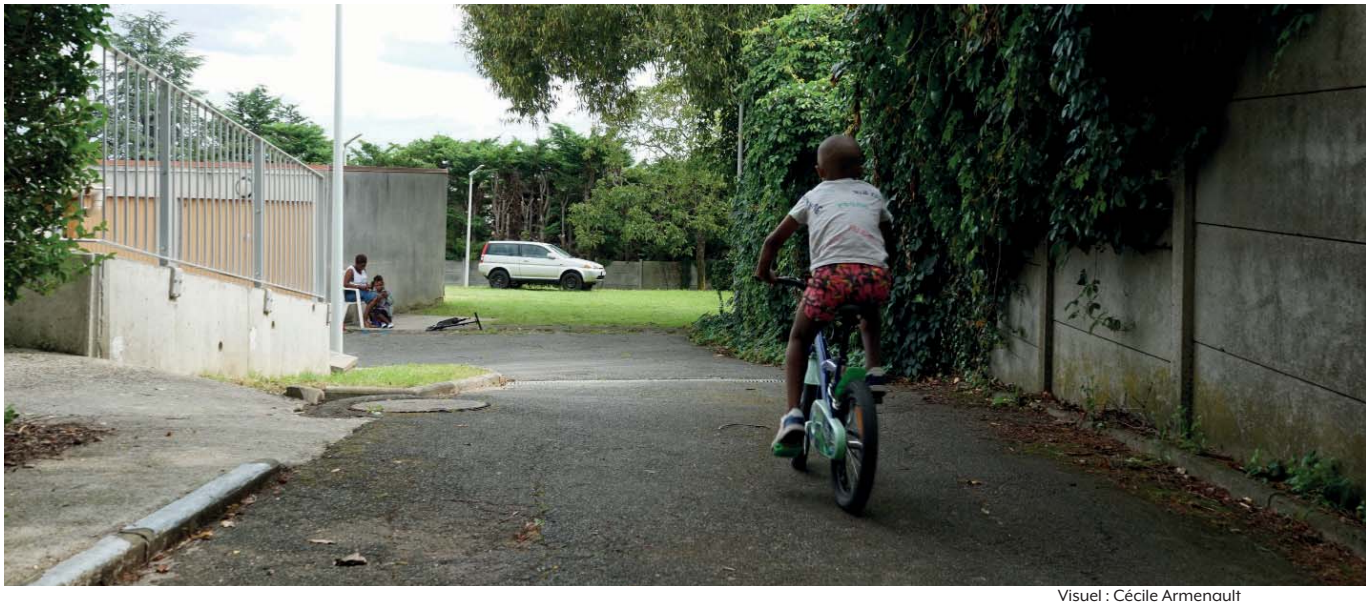


ÂGE



RESSOURCES DES NOUVEAUX ENTRANTS SELON LES PLAFONDS DE RESSOURCE POUR UN LOGEMENT PLUS





Visuel : Cécile Armenault

Solidarité

L'accompagnement des familles fragilisées

L'année 2023 a vu s'intensifier l'inflation, et par corrélation la baisse du pouvoir d'achat des ménages désormais obligés de mener des arbitrages complexes (se loger, se chauffer, se nourrir…). La hausse des coûts de l'énergie fragilise encore davantage les familles aux revenus modestes.

Tout au long de l'année, nos équipes de la gestion locative, du contentieux ainsi que du pôle social, se sont mobilisées pour mettre en place les dispositifs nécessaires pour faciliter l'accès et le maintien dans les logements des locataires en grande précarité. Des actions sont ainsi menées au quotidien pour faire connaître les aides dont ils peuvent bénéficier, prévenir les impayés, enclencher les mesures d'accompagnement spécifique (Fonds de Solidarité Logement, mutation économique, aides du département, etc.)

Les impayés de loyers en chiffres clés

917
dossiers gérés par le service contentieux

- **2 993** locataires présents en situation d'impayé pour une dette moyenne de 1 951€
- **162** plans d'apurements
- **4** CILO (commissions aux impayés locatifs)

500 000€ pour notre Fonds de soutien exceptionnel

Face aux impacts économiques et sociaux actuels et à venir, liés notamment à la crise énergétique, nous avons mis en place un Fonds de soutien exceptionnel en faveur des ménages en situation de précarité. Ce dispositif solidaire s'adresse à tous les locataires qui subissent une augmentation de leurs charges locatives supérieures à 600€ en 2023 pour le compte de l'année 2022, et qui disposeraient d'un reste pour vivre inférieur à 15€ par jour et par personne. Chaque demande est étudiée par une commission. Cette aide peut aller jusqu'à 600€ par ménage.

1 001
rendez-vous proposés par le pôle social, avec 714 rencontres réalisées et 527 familles suivies

25 400€ **attribués dans le cadre du Fonds de soutien, soit 70 dossiers accordés en commission sur les 228 présentés**

Des partenariats pour accompagner les publics fragilisés

Avec l'association Claire Amitié :
En février 2023, nous avons signé une convention de partenariat avec l'association « Claire Amitié » pour mettre à disposition 5 logements d'urgence situés à Champigny-sur-Marne (94). Ces logements sont notamment destinés à des femmes, couples avec enfants auparavant hébergés à l'hôtel, ou à des femmes isolées en rupture d'hébergement. Plus globalement, l'association « Claire Amitié » a pour mission d'accueillir, d'accompagner et de former prioritairement des jeunes femmes avec ou sans enfant en situation de précarité.

Avec l'association Aurore
Cette association accueille et accompagne vers l'autonomie des personnes en situation de précarité ou d'exclusion via l'hébergement, les soins, l'insertion sociale et professionnelle. En 2023, IDF Habitat a signé 12 contrats de sous-location avec cette association pour des logements situés sur la ville de Champigny-sur-Marne (94)

Soutenir les défis de nos locataires

303 km, 7 cols, 8 350 m de dénivelés, c'est le défi relevé du 20 au 27 août 2023 par notre locataire depuis près de 22 ans, Robert Marchant. Nous avons en effet soutenu financièrement le projet de notre résident pour lui permettre de réaliser le tour du Mont Blanc en handibike (vélo-fauteuil). Ce partenariat concrétise la volonté d'IDF Habitat de valoriser les projets de ses résidents, de les aider à relever les défis mais également de mettre en avant la situation des personnes handicapées. En contrepartie, notre locataire s'est engagé à accompagner IDF Habitat sur la prise en compte du handicap au service de notre société et de notre patrimoine.









Proximité

NOS ACTIONS AU COEUR DES QUARTIERS PRIORITAIRES (QPV)

En tant qu'acteur de la cohésion sociale, nous nous mobilisons aux côtés des collectivités territoriales pour accompagner leur politique publique, en particulier dans les quartiers les plus défavorisés dits Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV). Cette volonté se matérialise sous la forme de contrats signés avec les villes de Champigny-sur-Marne (94), de Fontenay-sous-Bois (94), de Valenton (94) et de Romainville (93). Nous nous engageons à mener des actions en réponse aux problématiques identifiées sur chaque quartier permettant d'améliorer la qualité de vie des habitants, le bien vivre ensemble et la sécurité. En contrepartie, nous bénéficions d'une exonération de 30% de la TFPB (taxe foncière).

622 611€
d'investissement dans le cadre des conventions TFPB



QPV du Plateau
Champigny sur Marne (94)

- Décapage des sols en parties communes
- Sur-entretien des abords extérieurs
- Retrait des épaves
- Etude de sécurité
- Fermeture d'un passage traversant afin de sécuriser le quartier
- Renforcement de la remise en état des logements

136 057€

Le street art s'invite dans nos résidences

Son personnage, une jeune fille à la coupe afro démesurée et colorée, est connu dans le monde entier. La street artiste internationalement connue, Vinie, a réalisé en 2023 sur notre résidence du Plateau à Champigny sur Marne (94) une fresque géante aux couleurs flamboyantes. Pour ce faire, elle a intégré parfaitement l'environnement dans son travail : le conduit de la résidence est ainsi devenu un arbre sur lequel une jeune fille rêveuse se repose. Chez IDF Habitat, nous pensons en effet que l'art ne doit pas être réservé à une élite ou uniquement enfermé dans les musées. Nous sommes convaincus qu'il doit aller à la rencontre des quartiers et de leurs habitants, en particulier dans les quartiers les plus défavorisés ou quartiers prioritaires de la ville (QPV).





QPV La Redoute
Fontenay-sous-Bois (94)

- Présence d'un gardien superviseur
- Sécurisation des locaux OM
- Création d'une plateforme de retrait des conteneurs pour améliorer la propreté
- Soutien à de nombreuses actions de quartiers : compagnons bâtisseurs, transhumance, animations sportives, fresque
- Mise à disposition de locaux en pied d'immeuble
- Sécurisation du parking
- Renforcement de la remise en état des logements

150 871€

QPV Romainville
Romainville (93)

- Renforcement du nettoyage
- Sensibilisation aux écogestes
- Soutien aux actions favorisant le bien vivre ensemble
- Résidentialisation
- Renforcement de la remise en état des logements
- Travaux de sécurisation du parking

68 000€

QPV Valenton (94)
Centre ville de Valenton

- Retrait des encombrants
- Soutien à des actions de bien vivre ensemble (fête des voisins, marchés de Noël, théâtre, patinoire...)
- Renforcement de la remise en état des logements

42 250€

QPV Les Mordacs
Champigny-sur-Marne (94)

- Présence d'un gardien superviseur
- Retrait des encombrants
- Création d'une fresque
- Participation à la fête du quartier
- Renforcement de la remise en état des logements
- Remplacement de l'interphonie

369 138€





Proximité

La concertation et les rencontres avec les locataires

En tant que coopérative, l'une de nos valeurs fortes est la proximité avec nos locataires. Cela implique de les mettre au cœur de notre stratégie et d'en faire de véritables acteurs de leur cadre de vie. En 2023, nous avons poursuivi nos efforts sur la concertation. Au total, 109 rencontres avec les locataires et leurs amicales se sont déroulées cette année. Ces rencontres prennent différentes formes : diagnostics en marchant, réunions, rendez-vous en pied d'immeuble... Elles permettent aux équipes d'IDF Habitat – responsable de site, gardien(ne), chargé(e) de gestion locative, assistant(e) technique – d'échanger avec les résidents sur leurs attentes et leurs besoins. Dysfonctionnements techniques, qualité des interventions des prestataires, propreté, incivilités, régularisation des charges, sont autant de points évoqués lors de ces rencontres. Les habitants sont également régulièrement consultés tout au long des projets de réhabilitation de leurs résidences ou lors de travaux importants.

Notre nouveau Plan de Concertation Locative (PCL)

Le dialogue avec nos résidents est un enjeu de premier plan. C'est la raison pour laquelle, nous avons mis en place en 2023 un nouveau Plan de Concertation Locative (PCL). Elaboré en coproduction avec les représentants des associations de locataires élus au conseil d'administration d'IDF Habitat, ce plan d'une durée de 3 ans a pour objectif de développer la concertation et de faire vivre le fait coopératif. Il définit ainsi les modalités pratiques de la concertation : rôle du Conseil de Concertation Locative (CCL), composition, fonctionnement, et confirme la volonté d'IDF Habitat de développer les échanges avec ses locataires sous toutes ses formes. L'objectif est double : améliorer le cadre de vie des habitants et s'appuyer sur leur expertise pour faire émerger de nouveaux projets et services collectifs.

Un Fonds d'Initiative Locale (FIL) en faveur des habitants

Parce que nous considérons que les locataires ont un rôle à jouer en faveur du bien vivre ensemble au sein des résidences, nous avons lancé en 2023 notre Fonds d'Initiative Local (FIL). Sa vocation : favoriser le développement de la vie associative et sociale au niveau local. Doté d'une enveloppe de 1€ par logement et par an, ce dispositif va permettre, grâce au soutien financier d'IDF Habitat, d'impulser des initiatives et animations au sein des résidences, qui favorisent la convivialité, le bien vivre ensemble, l'éducation populaire, la culture, etc. Par ce biais-là, il s'agit d'améliorer la qualité des relations entre les habitants, mais également entre les locataires et les équipes d'IDF Habitat, tout en développant les solidarités et les dynamiques collectives.

43 amicales de locataires

109 rencontres avec les locataires

2 consultations locataires

dans le cadre de programmes de réhablitation : les habitants sont consultés en amont de chaque projet pour recueillir leurs besoins et leurs attentes, mais également pour leur présenter le programme des travaux envisagés

2 réunions travaux

dans le cadre de travaux importants (changement des menuiseries extérieures...)

1 réunion du CCL (Conseil de Concertation Locative)

1€/logement pour le FIL

3€/logement pour l'action des associations de locataires

Etre un employeur de référence

Pour relever les défis sociaux, environnementaux, économiques auxquels nous devons faire face, l'engagement et la mobilisation de l'ensemble de nos collaborateurs(trices) est indispensable. Ce sont eux(elles) qui font vivre chaque jour nos valeurs et portent nos ambitions. C'est la raison pour laquelle, IDF Habitat est attentive à la qualité de vie au travail et mise sur l'accompagnement, la responsabilité, la transversalité au service de l'intelligence collective.

Responsabilité

Agir pour l'égalité Femmes/Hommes

98 sur 100 : c'est la note qu'IDF Habitat a reçu en 2023 sur l'Index de l'égalité Femmes/Hommes développé par le Ministère du Travail, soit 1 point de plus par rapport à l'année précédente. Depuis plusieurs années maintenant, nous sommes engagés en faveur de l'égalité professionnelle et de la réduction des disparités entre les femmes et les hommes. La preuve dans nos effectifs puisqu'IDF Habitat compte 53% de femmes, et qu'elles représentent plus de la moitié du comité de direction élargi comprenant, en plus des directions, les services qualité, ressources humaines, secrétariat général et communication. Cette dynamique se concrétise également par un Accord sur l'égalité Femmes/hommes renouvelé en 2022 pour une période de 3 ans.

98/100 sur l'Index de l'égalité Femmes/Homme soit :

L'écart de rémunération moyen entre les femmes et les hommes
38 sur 40 pts

L'écart de répartition des augmentations individuelles entre les femmes et les hommes
35 sur 35 pts

Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité
15 sur 15 pts

La parité parmi les dix plus hautes rémunérations
10 sur 10 pts



Nos engagements

Développer la mixité dans les métiers

- Recrutement
- Mobilité interne
- Formation

Garantir 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

Accompagner les situations de grossesse

- Aménagement des postes de travail en particulier pour le personnel de proximité
- Evolution salariale garantie au retour du congé maternité ou d'adoption

Prévenir toutes formes de discrimination

- Sensibilisation à la question de la'égalité H/F avec des actions lors de la Journée internationale de lutte pour les droits de la femme
- Attention particulière sur les situations de sexisme ordinaire

Visuel : Cécile Armenault



Qualité de service

Renforcer notre attractivité

Dans un marché du travail de plus en plus concurrentiel, avec des candidats de plus en plus volatiles, travailler son image et sa réputation, particulièrement sur les réseaux sociaux, est devenu essentiel pour se démarquer, attirer des jeunes talents et fidéliser les collaborateurs(trices) en poste.

C'est la raison pour laquelle, IDF Habitat a lancé en 2023 une réflexion importante sur sa marque employeur. Notre ambition est de devenir un employeur de référence connu et reconnu pour ses valeurs, son exigence, la qualité de son organisation et les conditions de travail. Cette démarche va se poursuivre en 2024. Nous allons en effet travailler en étroite collaboration avec la Fédération des Coop'Hm et son comité d'experts dédiés, le comité Marque Employeur, coopérative, pour dresser un bilan, et élaborer une stratégie sur mesure avec des actions concrètes pour attirer et fidéliser les talents.

183
salarié(e) (CDD-CDI) soit :

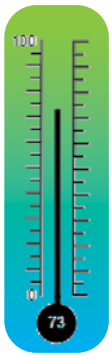
86 hommes

97 femmes

43 cadres

140 non cadres dont

60 personnels d'immeubles



73%
sur le baromètre social

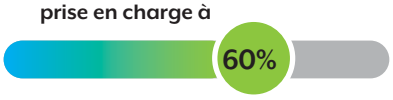
12
réunions du Comité Ecomique et Social (CSE)

Un nouveau CSE a été élu en mai 2023. Il est consulté sur toutes les questions relatives à la gestion d'IDF Habitat, et organise les activités sociales et culturelles des salarié(e)s grâce à un budget alloué de 1,8% de la masse salariale brute.

3
accords signés

- Avenant à l'accord d'intéressement
- Nouvel accord sur le Droit à la déconnexion
- Protocole NAO (Négociation Anuelle Obligatoire)

Carte ticket resto prise en charge à



Mutuelle prise en charge à



L'application de l'accord frais de santé prévoyance signé fin 2022 et mis en place en 2023 avec une meilleure couverture santé et prévoyance pour les salariés et pour leur famille pour la partie santé

Visuel : Cécile Armenault



L'insertion professionnelle

Etre acteur de l'économie sociale et solidaire, c'est aussi engager des actions pour favoriser le retour au travail des personnes éloignées de l'emploi. C'est la raison pour laquelle, nos marchés de travaux et de services imposent à nos prestataires et fournisseurs des clauses d'insertion sociale, avec par exemple des lots dédiés spécifiquement. C'est le cas 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.

En parallèle, nous avons l'habitude de faire appel dans nos activités quotidiennes à des structures d'insertion par l'activité :

ELISE
La société ELISE est chargée de la collecte et du recyclage des déchets de notre siège. Ses effectifs sont majoritairement composés de personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion.

L'ESAT Pierre Souweine
Nous travaillons régulièrement avec l'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) Pierre Souweine à Champigny sur Marne qui emploie des personnes souffrant de troubles psychiques.

Une intégration pas à pas

On le sait : les premiers pas au sein d'une entreprise sont toujours plein d'appréhension pour les nouveaux embauchés. Nous avons donc construit un véritable parcours d'intégration présentant étape par étape les phases clés et les actions à réaliser en amont, le jour J et dans les semaines qui suivent l'arrivée d'un nouveau collaborateur (kit de bienvenue, accueil du manager, petite déjeuner/déjeuner d'accueil, formation...). Le parcours est adapté à chaque métier du groupe et a été conçu comme une véritable boite à outils avec l'ensemble des documents nécessaires à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs (feuille de route, fiche d'évaluation, etc.) . Ce dispositif est complété par une journée d'intégration conviviale permettant aux nouveaux salariés d'en savoir plus sur le logement social, l'histoire du groupe IDF Habitat/ Coopimmo, ses valeurs, ses missions et son organisation.

La formation au service de notre stratégie

L'année 2023 a été marquée par un plan de formation ambitieux construit avec l'ensemble des directions en tenant compte des demandes individuelles exprimées lors des entretiens annuels, des souhaits des managers, des évolutions réglementaires et de notre stratégie. L'objectif est d'accompagner les collaborateurs(trices) tout au long de leurs parcours professionnel en leur permettant de développer leur savoir faire, leurs connaissances et d'en acquérir de nouvelles. Chaque métier est ainsi concerné.

281 487€
dédiés à la formation soit :

- **4,18%** de la masse salariale (pour une obligation de 1%)
- **178** salariés formés
- **3 608** heures de formation
- Des formations sur-mesure : Office 365, Habilitation électrique, Outils de mobilité (tablettes), Techniques de nettoyage, Gestion du temps, Formations pour les élus du personnel...



Coopération

Les managers, leviers de la performance collective

La crise sanitaire a profondément changé le rapport au travail et a créé de nouvelles attentes : télétravail, rééquilibrage entre vie professionnelle et personnelle, épanouissement professionnel, recherche de sens et d'utilité. Dans ce contexte-là, le rôle des managers a énormément évolué. Aujourd'hui, ils doivent faire preuve de leadership, savoir communiquer, et être capable de s'adapter rapidement. Ils sont également confrontés à de multiples défis pour concilier les attentes de la direction, les objectifs de performance avec les nouvelles habitudes de travail, et les désirs de leurs équipes.

En 2023, IDF Habitat a donc entamé un travail important pour accompagner ses managers dans leur rôle et développer sa culture managériale. L'enjeu est double : d'une part avoir un management porteur de sens, pilier des valeurs d'IDF Habitat et mobilisateur autour de sa stratégie, d'autre part donner aux managers des repères et des outils, qui permettent d'avoir un langage, des pratiques sur les savoir-faire et savoir être attendus communs.

Un premier séminaire dédié aux managers a eu lieu fin novembre 2023 avec pour objectifs de connaître les différents styles de management afin de les adapter aux diverses personnalités, de savoir travailler en mode projet pour faire avancer les projets, de réaffirmer les comportements attendus de la part des managers au regard de nos valeurs (responsabilité, solidarité, proximité, coopération, qualité de service) et de l'exigence de qualité de service. Cette démarche se poursuivra en 2024 avec des formations sur le rôle et les missions du manager, ainsi que des coaching individuels.

25
managers dont 4 directeurs(trices)









Améliorer notre performance

Dans un environnement en perpétuel évolution réglementaire, économique, sociale, il est essentiel de s'adapter en permanence. Aujourd'hui, les locataires ont de nouvelles exigences et nous devons penser autrement notre relation avec eux en étant plus proactifs en particulier dans le domaine de la qualité de service.

Qualité de service

Le management par la qualité

Engagée depuis 2020 dans l'amélioration continue de sa qualité de service, IDF Habitat a vu sa certification « Quali'Hlm » obtenue en décembre 2021, renouvelée en 2022 après un audit de vérification. Créé par l'USH (Union Sociale pour l'Habitat) ce label reconnaît notre démarche d'amélioration continue et concertée de notre qualité de service sur différentes thématiques telles que l'accueil, la communication, le traitement des demandes, la propreté, etc.

Cette démarche s'est concrétisée par la mise en place d'un Plan d'Actions d'Amélioration, avec plus de 117 actions. Au-delà, notre dynamique d'amélioration continue a donné lieu à un véritable management par la qualité au sein duquel toutes nos parties prenantes sont impliquées : direction, manager, collaborateurs, locataires, partenaires et prestataires.

117

actions d'amélioration réalisées entre 2020 et 2023 dans le cadre de notre certification «Quali'Hlm»

Qualité de service

ETRE TOUJOURS À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

Les exigences et les besoins des locataires évoluent sans cesse. Aujourd'hui, on s'aperçoit qu'ils ont notamment de fortes attentes en matière de service mais également de réactivité. Pour mieux les connaître, nous menons au sein de notre patrimoine diverses enquêtes de satisfaction (nouveaux entrants, après une réhabilitation, dans les programmes neufs...) réalisées par un cabinet extérieur. Les résultats permettent d'identifier nos points forts et nos axes de progrès afin de prioriser les actions à mener.

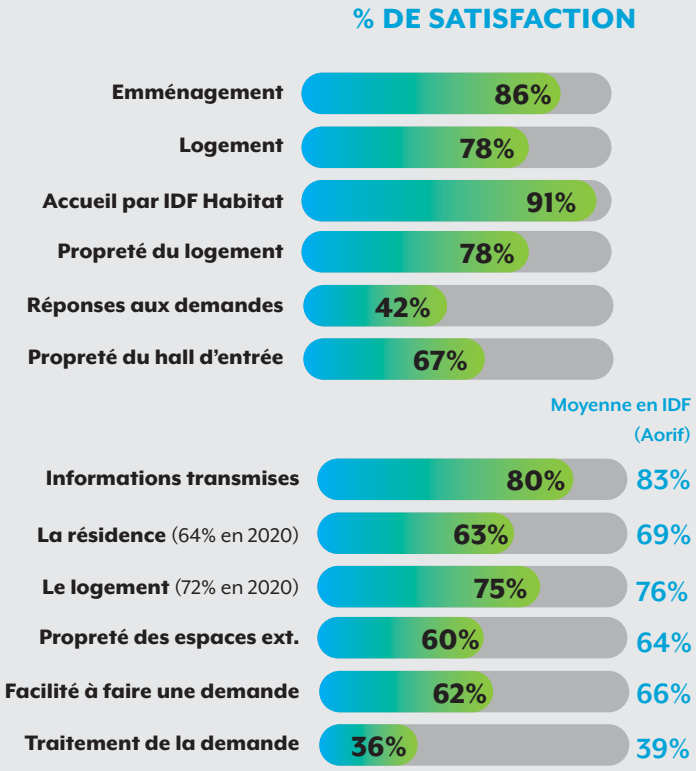
Les principaux résultats des enquêtes nouveaux entrants 2023

278 répondants sur 784 locataires interrogés 2 mois après leur entrée dans les lieux.

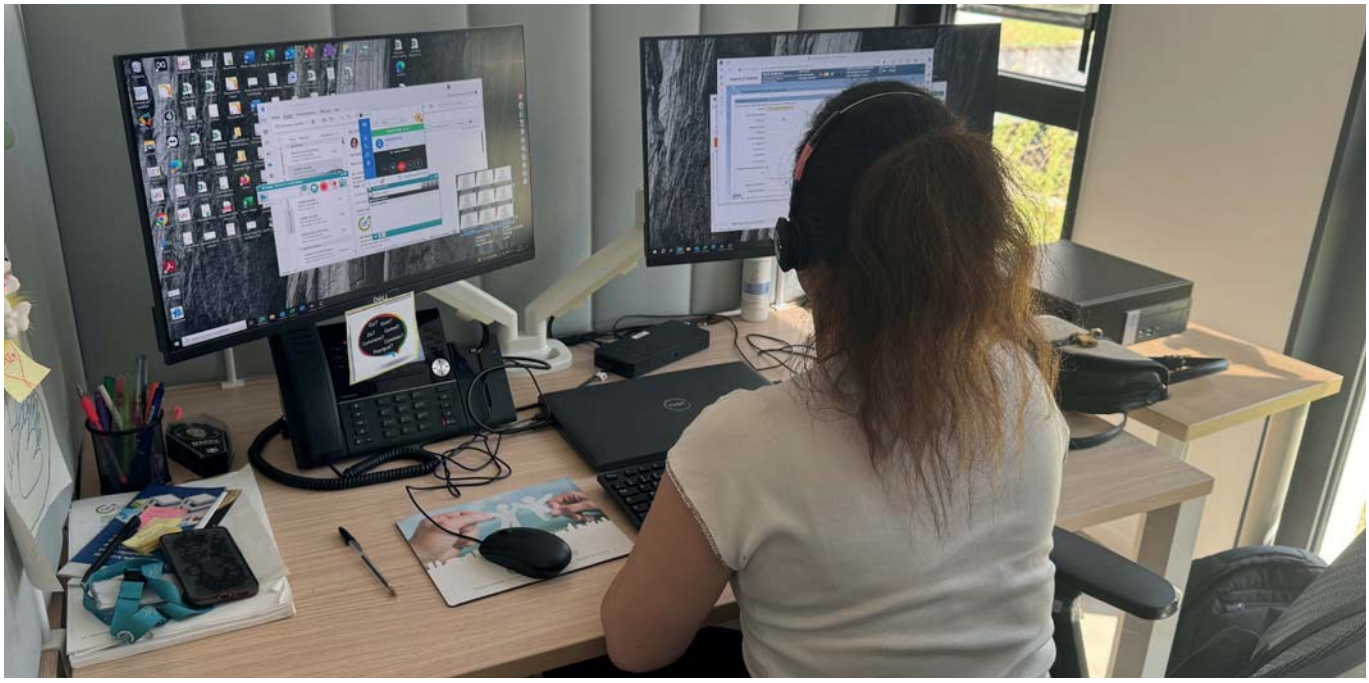
Les principaux résultats de l'enquête de satisfaction 2023 triennale menée en partenariat avec l'AORIF

1 200 locataires interrogés soit 10% du patrimoine d'IDF Habitat

65%
de locataires satisfaits soit 1 point de plus par rapport à 2020



17 indicateurs de performances suivis de près dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de notre qualité de service comme le taux de réclamations clôturées dans les délais, la satisfaction vis-à-vis de la propreté des parties communes, l'état d'avancement de la régularisation des charges locatives, etc.



Qualité de service

La prise en compte des demandes de réclamations

Lancé en 2021, notre centre de relation résidents (CRR) est désormais un élément clé essentiel dans la relation d'IDF Habitat avec ses locataires. Avec près de 400 appels en moyenne par jour, il accueille, enregistre chaque demande et réclamation des locataires. Ce service permet de simplifier les démarches des habitants grâce à un numéro de téléphone unique, leur apporter un premier niveau de réponse et les orienter efficacement.

Nombre d'appels arrivés au CRR



2022 **88 349** 2023 **90 967**

Nombre d'appels traités par le CRR



2022 **62 601** 2023 **57 422**

63%
de taux de décrochés

373
appels arrivés en moyenne par jour

236
appels traités en moyenne par jour

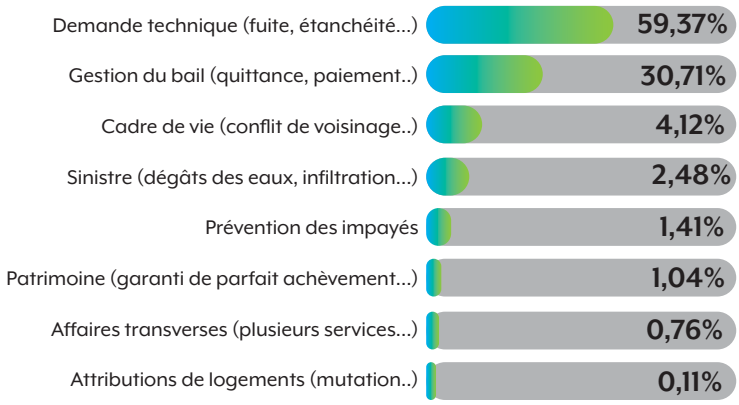
3'30
de durée d'appel

75%
des appels représentent des réponses de 1er niveau

21 992
réclamations enregistrées par le CRR

La gestion des demandes en chiffre

Gardien(ne)s, responsables de site, chargé(e)s de gestion locative, chargé(e)s de relation résidents... Au siège ou sur le terrain, nos équipes s'appuient sur un référentiel de la relation résidents et sur un script permettant d'identifier via une série de questions la nature précise de chaque demande locataire. Elles apportent ainsi des réponses de qualité et identiques. En parallèle, les services se servent également de modes opératoires et de procédures précis leur permettant de gagner en efficacité.



25 471

réclamations/ demandes enregistrées tous canaux (téléphone, mail...)

Des gardien(ne)s bien équipé(e)s...

Parce que le personnel d'immeuble est un élément fondamental dans notre relation avec les locataires, nous avons entamé en 2023 un travail pour faire évoluer le métier. Une réflexion a donc été menée avec les gardien(ne)s pour définir mieux les contours de leurs missions et organiser de manière optimale leur planning hebdomadaire. Elle nous a, dans le même temps, permis d'optimiser les charges locatives des résidents. Des missions, notamment de ménage, auparavant réalisées par des entreprises extérieures, sont désormais assurées par le personnel de proximité.

En parallèle, nous avons revu les protocoles de nettoyages et les matériels dont l'ensemble de nos gardien(ne)s sont équipé(e)s pour entretenir les résidences. Avec l'aide de consultant, Ikigaï Expertise propreté, nous avons réalisé un audit et un état complet de notre patrimoine pour identifier les besoins en termes de techniques, de temps et de matériels. Nos gardien(ne)s ont ainsi été équipés(ée) courant 2023 de nouvelles machines comme des tire-conteneurs, des aspirateurs dorsaux, des nettoyeurs de sols, choisies en fonction des besoins, caractéristiques et spécificités de leurs résidences : nombre de halls, étages, surfaces à nettoyer, présence d'un ascenseur, local ordures ménagères. L'objectif est double : optimiser l'entretien des résidences et réduire la pénibilité de certaines missions. Dans le même temps, le personnel de proximité a reçu des formations spécifiques sur les nouvelles techniques de nettoyage et d'hygiène.





... et bientôt muni(e)s de tablettes tactiles

Conscient que les locataires souhaitent davantage de services dématérialisés, nous avons lancé en 2023 une importante réflexion pour munir nos gardien(nes) de tablettes tactiles. Cet outil peut notamment être utilisé pour réaliser les états-lieux, contrôler les entreprises, mais aussi et surtout accéder aux dossiers des locataires et suivre leurs différentes demandes. C'est à la fois plus écologique (plus de papier), et plus réactif avec un gain de temps réel, puisque les documents peuvent être envoyés automatiquement. Tout au long de l'année, nos gardien(nes) superviseurs ont pu expérimenter ce nouvel équipement de manière très concluante. Les tablettes tactiles seront ainsi déployées progressivement sur l'ensemble de nos gardien(nes) en septembre 2024, d'ores et déjà été formé(e)s à leur utilisation.

S'améliorer avec nos prestataires

Responsabilité et qualité de service : voici les maîtres mots de notre Charte de la relation fournisseur. Remise systématiquement lors de la mise en place des contrats de marché, cette charte engage nos fournisseurs et prestataires de service à adopter des pratiques responsables, tout en les sensibilisant aux enjeux liés à la relation client-fournisseur dans une dynamique de collaboration mutuelle. Elle met l'accent sur :

Le respect des lois, réglementations et normes reconnues à l'échelle internationale relative aux droits de l'homme et aux libertés fondamentales

La proximité dans la collaboration facilitant les échanges, le dialogue entre IDF Habitat et ses prestataires

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

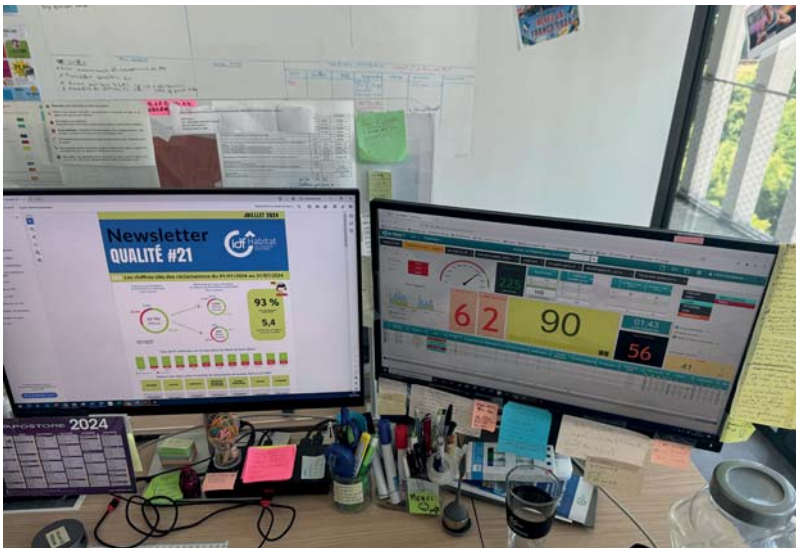
La prévention des risques professionnels

22
prestataires d'IDF Habitat ont signé la Charte des relations fournisseurs

Faire évoluer nos outils numériques

Les différentes enquêtes de satisfaction que nous avons menées montrent que les locataires sont en attente d'un service « réactif » et « multicanal ». C'est pourquoi, nous avons poursuivi notre stratégie de développement de nos systèmes d'information et de nos outils. L'année 2023 a donc été consacrée à l'optimisation de notre ERP (entreprise resource planning) métier Ulis utilisé pour gérer nos activités quotidiennes comme la gestion locative.

Nous avons lancé un important travail sur logiciel avec la réalisation d'un audit et des interviews des services pour connaître leurs besoins concrets. Objectifs : analyser les processus et les besoins spécifiques de nos différents métiers. Ce diagnostic a donné lieu à des préconisations et à la mise en place d'un plan pluri annuel d'actions à mener : évolutions des paramétrages du logiciel, montée de version, formations des utilisateurs aux nouvelles fonctionnalités, etc.



3
audits spécifiques ont été réalisés sur l'infrastructure de la salle dédiée aux serveurs, sur le réseau global et sur la téléphonie (fixe et mobile). Ils ont donné lieu à des préconisations. Certaines ont d'ores et déjà été déployées en 2023. D'autres restent encore à lancer en 2024.

Une gestion responsable de nos ressources pour répondre à nos ambitions

Dans un environnement contraint entre la disparition des aides à la pierre et la Réduction de Loyer de Solidarité, nous sommes extrêmement attentifs au maintien de nos équilibres financiers et encore plus à leur pérennisation. Au-delà de garantir la stabilité de notre coopérative, il s'agit surtout d'être capable de réinvestir en totalité notre autofinancement en faveur de l'entretien, de la maintenance et du développement du patrimoine, et plus largement en faveur de la qualité de service aux résidents.

Responsabilité

La Réduction de Loyer de Solidarité

Pour l'année 2023, le montant de la RLS s'établit à 3 130 K€ (3 105 K€ en 2022) soit un montant en hausse de 25 K€ et une variation de +0,81% d'un exercice à un autre.

Sur 5 ans de mise en place de la RLS, l'impact cumulé est de 17 405 K€ soit environ 4,22% des loyers annuels.

3 130 K€
soit +0,81%

17 405 K€
de 2018 à 2023
soit 4,22% des loyers annuels

Les loyers quittancés

72 837 K€

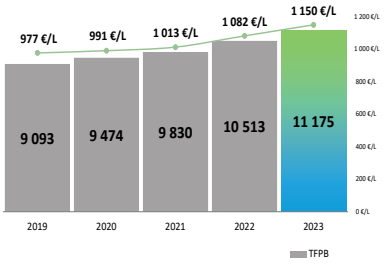
Les loyers quittancés sont la première source de revenus d'IDF Habitat. Pour rappel, une augmentation de 3,5% a été appliquée au 1er janvier 2023, quand l'Indice de Révision des Loyers (IRL) applicable était de 3,6%.

Les taxes foncières

11 175 K€

soit 1 150€ par logement

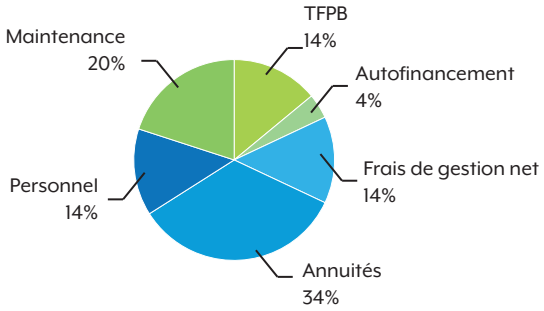
Ce qui représente une variation de +5,9% par rapport à 2022 (10 554 K€).



Les charges d'exploitation

102 726 K€

En hausse de 8 460 K€ par rapport à 2022 (100 703 K€)



Les produits d'exploitation

118 680 K€

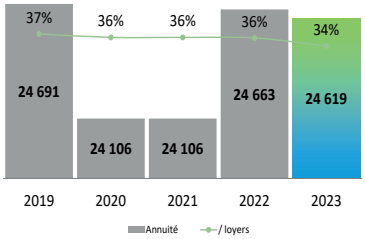
En hausse de 10 794 K€ par rapport à 2022 (107 886 K€)

Les annuités d'emprunt

24 619 K€

soit 34% des loyers

En baisse par rapport à 2022 (24 663 K€ soit 36% des loyers)



L'autofinancement

3 436 K€

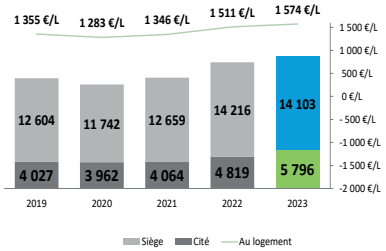
L'autofinancement est la «richesse» produite par la société à travers l'exploitation économique de son activité. Sur les 3 derniers exercices (de 2021 à 2023), l'autofinancement moyen s'élève à 6,99% des ressources.

Les coûts de gestion

14 216 K€ (siège)
4 819 K€ (cité)

soit 1 511€ par logement

En légère hausse, les coûts de gestion restent en deça de la moyenne en Ile de France.



Pour en savoir plus,

Retrouvez nous :

Notre site internet : www.idfhabitat.fr

Nos réseaux sociaux :




©NotoriousBrand_Jonk-1

IDF Habitat
en 2023 en chiffres clés

Un ancrage territorial

12 699
logements et équivalents sur 17 villes d'Ile de France

32 853
locataires

3 467
logements situés en Quartiers Prioritaires

Le développement d'un habitat de qualité

179
logements sociaux livrés

19
logements sociaux en chantier

383
logements sociaux en projet

268
logements en accession sociale livrés

Le taux de vacance

1,92%

Le taux de rotation

4,68%

Un patrimoine entretenu

16,9 M€
de travaux réalisés

Un objectif bas carbone

53
logements en cours de réhabilitation

2 672
logements à réhabiliter en projet

Aux côtés des habitants

760
logements attribués

72
CALEOL

527
familles suivies et accompagnées par le pôle social

500 000€
dédiés à un Fonds de soutien exceptionnel pour les ménages touchés par la crise de l'énergie

La qualité de service

65%
de locataires satisfaits

75%
de locataires satisfaits de leur logement

80%
de locataires satisfaits des informations transmises

Des RH actives

183
salarié(e)s

98/100
sur l'Index de l'Egalité-Femmes/Hommes

73%
sur le baromètre social

98%
des salariés ont bénéficié d'une formation

idf Habitat
UN LOGEMENT POUR TOUS