

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



Coopérative HLM

6

IDF Habitat, engagée au service du droit au logement pour tous et partout

Missions, valeurs, engagements...

16

Cultiver l'engagement au quotidien

Parcours d'intégration, formation, enquête qualité de vie au travail...

22

Construire la ville durable

Constructions neuves, entretien du patrimoine, stratégie énergétique...

32

Accompagner chaque parcours résidentiel

Attributions, accompagnement, concertation locative...

39

Mettre la concertation locative au coeur de notre action

Réunions avec les habitants, Conseil de concertation Locative, sociétéarita locataire...

42

Améliorer notre qualité de service

Label Quali'Hlm, gestion des demandes, bilan financier..

Conception : Service communication
Impression : Les imprimeries Moraults



Jean-Jacques Guignard
Président d'IDF Habitat

En 2024, nous avons fêté les 70 ans du groupe IDF Habitat-Coopimmo. 70 ans au service d'un logement social de qualité, d'un parcours résidentiel choisi, de l'accession sociale, de la qualité de service et plus largement 70 ans au service des collectivités et de leurs habitants.

L'année qui vient de s'écouler a été marquée par des défis importants, mais aussi par de belles avancées collectives. Elle a confirmé, une fois encore, la pertinence de notre modèle coopératif et l'utilité de notre mission d'intérêt général. Dans un contexte économique, social et politique toujours plus contraint, notre coopérative a su faire preuve d'agilité, d'écoute, de responsabilité mais aussi et surtout de solidarité. Nous avons ainsi poursuivi nos actions avec exigence et conviction.

A l'heure où le logement social est bien trop souvent relégué au second plan des priorités politiques, il est de notre responsabilité, en tant que coopérative engagée, de faire entendre notre voix et de défendre le droit fondamental à un logement digne, abordable, durable et accessible pour toutes et tous.

Face à l'aggravation de la crise du logement, à l'inflation qui pèse sur les ménages et à la raréfaction des aides publiques, nous réaffirmons nos valeurs et notre engagement. Nous portons un modèle coopératif solide qui met l'humain au cœur de chaque action et de chaque décision. Réhabilitation de notre patrimoine, réduction de notre empreinte carbone, déploiement de solutions durables comme la géothermie, développement de la relation locataire, amélioration des outils liés à la réclamation : chaque chantier mené en 2024, illustre notre volonté de conjuguer performance, qualité de service et responsabilité. C'est autant de preuves concrètes que le logement social est une solution d'avenir, pas un problème à gérer.

Car nous ne nous contentons pas de construire, d'entretenir et de gérer des logements. Nous œuvrons au quotidien pour maintenir le bien vivre ensemble, garantir la tranquillité résidentielle et accompagner tous les parcours de vie. Le renouvellement en 2024 de notre label Quali'Hlm, la création d'un poste dédié à la sûreté, le travail réalisé sur le métier de gardien, ou encore la mise en place de deux nouvelles enquêtes de satisfaction liées aux demandes techniques et administratives, ne sont pas de simples évolutions. Ce sont des engagements forts et concrets en faveur des habitants et de la qualité de service.

Ce rapport d'activité reflète ce que nous avons construit ensemble tout au long de l'année avec nos équipes, les représentants des locataires, les amicales, les habitants et nos partenaires. Il ouvre également la voie vers les projets à venir portés par une ambition commune, celle de garantir un logement de qualité, à la fois durable et accessible par tous et toute, partout. Car, aujourd'hui plus que jamais, nous devons revendiquer le logement social comme un pilier important de la cohésion sociale et du développement durable. Nous continuerons à défendre cette vision...



Entretien



Delphine Valentin
Directrice générale d'IDF Habitat

Quel regard portez-vous sur l'année écoulée ?

L'année 2024 a été marquée par des défis majeurs pour notre secteur : la tension sur les coûts de construction, la disparition des aides à la pierre, le maintien des mesures gouvernementales coercitives comme la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), la remise en cause de la loi SRU ou encore la fin du maintien à vie dans le logement, sans oublier les hausses de la fiscalité et les variations du taux du livret A. Alors que dans le même temps les demandes de logement social explosent, et que les attentes et besoins en matière de qualité de service et de transition écologique vont croissants. Face à ce contexte, je suis fière de la capacité de notre organisation à se maintenir et de nos équipes à rester mobilisées et à garder le cap sur l'essentiel : offrir un logement abordable, durable, de qualité à toutes et tous.

Comment IDF Habitat a-t-elle su s'adapter au contexte ?

Nous avons mené un travail de fond pour tout d'abord prioriser nos actions notamment dans le domaine du développement et de l'entretien du patrimoine, mais également pour renforcer notre qualité de service avec une réflexion importante sur le métier de gardien, et enfin pour accompagner au mieux nos locataires. Dans un environnement financier contraint, nous avons mis en œuvre une gestion rigoureuse et responsable de nos budgets. Cela s'est notamment traduit par une

attention particulière sur la maîtrise de nos coûts de fonctionnement, de nos investissements et de nos équilibres d'exploitation, ainsi qu'un travail sur la fiscalité avec une attention sur l'optimisation des dégrèvements de TFPB.

Votre coopérative a reçu cette année le renouvellement de son label Quali'Hlm...

Effectivement, en 2024, notre engagement en faveur de la qualité de service a été reconnu par le renouvellement de notre label Quali'Hlm, pour un nouveau cycle de 3 ans. Ce renouvellement, s'il vient saluer le travail des équipes, et leur engagement, marque aussi le point de départ d'un nouveau cycle d'améliorations et de progrès. Pour ce faire, un audit Habitat Qualité de Service (HQS) a été réalisé par un auditeur externe pour évaluer différents points liés à la gestion locative et à l'entretien du patrimoine. Cette analyse a permis d'identifier 2 axes forts : l'écoute des locataires et la définition d'objectifs liés à la qualité de service. Elle a également mis en lumière des leviers d'amélioration comme le nettoyage des parties communes, ou encore le traitement de la demande locataire. A partir de cette étude, nous avons mis en place des groupes de travail sur des thématiques bien définies comme la propreté. Ils ont élaboré, avec l'aide des représentants locataires du Conseil de Concertation Locative, notre nouveau Plan d'Actions d'Amélioration Quali'Hlm avec 79 actions.



 **A quels enjeux les organismes de logement social (OLS) comme IDF Habitat doivent-ils répondre aujourd'hui ?**

Nous faisons face à des enjeux multiples et diversifiés. En premier lieu des enjeux réglementaires et législatifs, puisque nous devons sans cesse nous adapter aux évolutions dans le domaine de la gestion locative, de la construction, et de l'accessibilité. Ce qui nécessite de chercher de nouveaux modèles économiques pour financer nos projets et pallier la réduction des subventions ainsi que l'augmentation des coûts. Les attentes et besoins des habitants évoluent aussi. Nous devons proposer de nouveaux services et adapter notre offre de logements à la diversité de la population. Le renforcement de la proximité devient alors essentiel et nous devons développer une communication multicanale pour toucher l'ensemble des publics sans en laisser de côté. Enfin, nous nous imposons de relever

le défi de la transition écologique au-delà des obligations imposées par la loi Climat et Résilience, qui prévoit la mise aux normes des logements étiquetés G en 2025, F en 2028, et E en 2034. Notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) prévoit la réhabilitation énergétique de plus de 4 000 logements, et ce dans sans aucune subvention.

 **Dans ce contexte-là, quelles sont vos priorités pour l'année à venir ?**

Tout d'abord, mettre en œuvre les évolutions réglementaires liées notamment à la généralisation de la facturation électronique, ainsi qu'à la gestion en flux des droits de réservations des logements. Puis, poursuivre nos efforts pour consolider nos équilibres financiers avec comme objectif de pouvoir continuer à investir dans le développement, l'entretien et la réhabilitation de notre patrimoine. Et enfin, développer la relation locataire.

Le lien avec les habitants est pour nous un levier clé de réussite et d'amélioration de notre qualité de service. Il implique notamment une meilleure organisation de proximité, une meilleure gestion des réclamations, ainsi qu'un suivi renforcé de nos prestataires et la poursuite des rencontres avec les habitants, en particulier des pieds d'immeuble. Evidemment, je n'oublie pas non plus notre engagement en faveur de la transition écologique, qui fera figure pour l'année à venir encore de véritable fil rouge. En 2025, nous allons également poursuivre notre dynamique RH autour de la qualité de vie au travail, de la montée en compétence de nos équipes et de notre marque employeur.



IDF Habitat, engagée au service du droit au logement pour tous et partout

IDF Habitat est un acteur majeur du logement social principalement dans le Val de Marne (94) et les Hauts de Seine Sud (92). Issue de la fusion en 2002 des deux coopératives de Champigny-sur-Marne (94) et d'Ivry-sur-Seine (94), notre coopérative construit, entretient, réhabilite et gère un parc de logements diversifiés adapté aux besoins des populations. Notre ambition : faire du logement social un véritable levier d'inclusion, de transition écologique et de bien vivre ensemble.



IDF Habitat, Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC HIm)

Président : Jean-Jacques Guignard
Directrice générale : Delphine Valentin



NOTRE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Garantir un logement social
de qualité accessible à
toutes et tous partout

Défendre le modèle
historique du
logement social à la
fois humaniste
et solidaire

NOTRE ENGAGEMENT

Le logement social
n'est pas le problème.
Il est la solution !

NOTRE LEITMOTIV

Pour en savoir plus :



Notre conseil d'administration composé de 18 membres bénévoles

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

Nos instances

- 1 Bureau du conseil d'administration
- 3 Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL)
- 1 Commission sociale
- 1 Commission d'Appel d'Offre (CAO)
- 1 Commission aux Impayés Locatifs (CILO)
- 1 Commission de Souscription des Locataires (CSL)
- 1 Commission dédiée au Fonds de soutien exceptionnel

Nos sociétaires

- 584 utilisateurs (locataires coopérateurs)
- 12 collectivités publiques dont les villes historiques et principales de Champigny-sur-Marne(94), d'Ivry-sur-Seine (94) et de Bagneux (92)
- 56 personnalités qualifiées (physiques ou morales) dont 4 morales comme Action logement
- 4 salariés

Notre patrimoine

- 12 708 logements
- 17 communes d'implantation
- 2 975 logements en Quartiers Prioritaires
- 336 logements foyers

Notre raison d'être : nos grandes missions



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, abordable et de qualité, adaptée aux différents besoins de la 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 partout

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.





Nos engagements envers :

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 et à partager de manière transparente 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.

NOS COLLABORATEURS

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

NOS PRESTATAIRES DE SERVICE

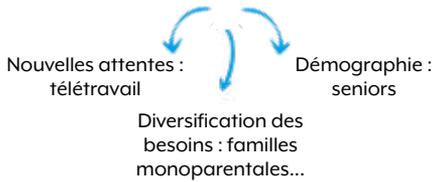
Nous travaillons en collaboration étroite avec nos prestataires pour assurer une bonne qualité de service, avec des contrôles réguliers et des réunions pour suivre les performances et mettre en œuvre les corrections nécessaires.



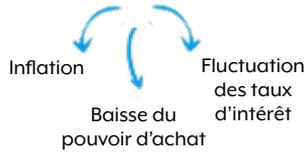
Nos atouts : répondre aux grandes tendances actuelles

Les enjeux d'aujourd'hui et à venir

Evolutions sociétales



Pressions économiques



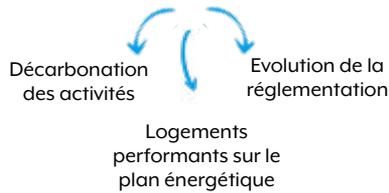
Désengagement de l'Etat



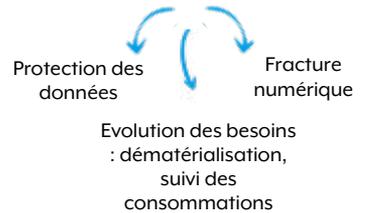
Mal logement



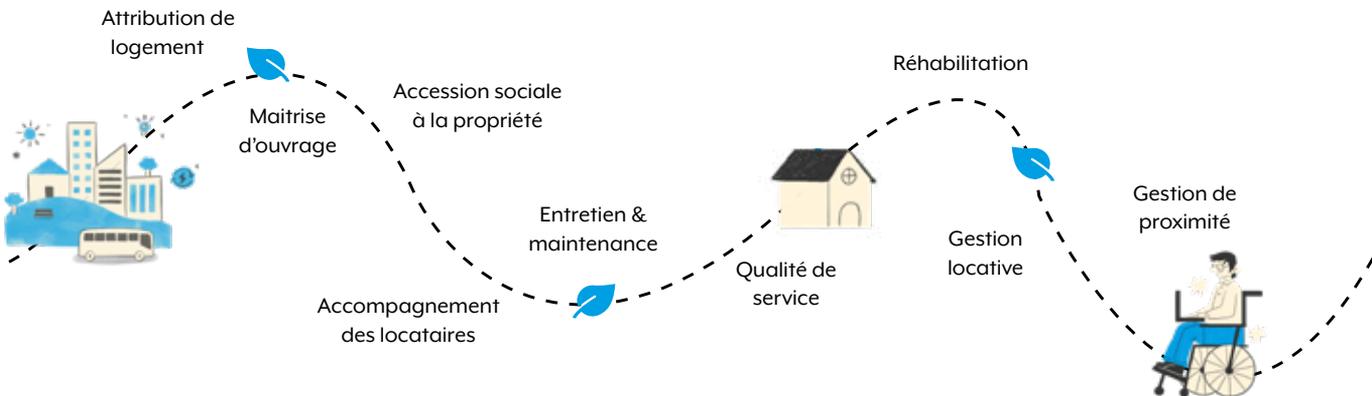
Changements climatiques



Enjeux numériques



1 Une chaîne de savoir-faire et d'expertises...



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, Gennevilliers habitat, Malakoff habitat, Nanterre coop habitat). Ensemble, nous associons nos forces pour construire et rénover plus de logements dans une vision humaniste et solidaire.

Pour en savoir plus :



2

au service d'engagements forts ...

- Etre un outil des collectivités
- Améliorer en continu notre qualité de service
- Innover pour un habitat plus durable
- Promouvoir et faire vivre le fait coopératif
- Développer l'attractivité RH pour être reconnu comme un employeur de référence
- Mettre en oeuvre une stratégie numérique pour répondre aux besoins des locataires

3

portés par des valeurs historiques...

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.

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 cœur 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.

4

et par une démarche RSE qui irrigue l'ensemble de nos activités

Une politique budgétaire rigoureuse et responsable

Une gouvernance transparente et démocratique

Un engagement social et territorial

Une stratégie patrimoniale visant la transition énergétique et environnementale

Une attention sur la qualité de vie au travail et l'inclusion



Nos 70 ans en images...

En 2024, le groupe IDF Habitat-Coopimmo a fêté son 70^e anniversaire. Plus qu'une simple fête, cet anniversaire a été l'occasion de renouveler et de célébrer notre engagement en faveur du modèle historique du logement social et d'un accès à un logement de qualité pour tous, avec des loyers abordables. Ces 70 ans, nous les avons voulu fédérateurs et c'est la raison pour laquelle nous avons organisé différentes initiatives avec et pour les locataires avec comme fil rouge nos valeurs fondatrices : solidarité, proximité, responsabilité, coopération, qualité de service.



Un tryptique coloré en hommage au logement social

Pour rendre hommage à celles et ceux qui vivent dans un logement social, nous avons demandé au street artiste Ratur de réaliser 3 fresques monumentales sur notre patrimoine à Champigny-sur-Marne (94), à Ivry-sur-Seine (94) et à Bagneux (92). Les locataires des résidences concernées ont été invités à choisir en amont le dessin réalisé sur leur bâtiment. Des ateliers d'initiation au graffiti ont également été organisés pour les enfants aux pieds des immeubles.

Ivry-sur-Seine (94)



J'ai imaginé ces fresques de manière à laisser les spectateurs se les approprier librement. L'idée est que chacune puisse se reconnaître sans rien imposer.

Ratur
Street artiste



Bagneux (92)





Grande soirée débat : le logement social entre passé et avenir

Alors que la crise du logement s'aggrave, nous avons invité l'ensemble de nos salarié.es, et partenaires (élu.es, décideurs publics, entreprises, amicales et représentant.es des locataires, etc.) à une grande soirée débat au musée de la Résistance Nationale à Champigny-sur-Marne (94). L'occasion d'engager une réflexion approfondie sur l'état et l'avenir du logement social, sur les enjeux présents et futurs ainsi que sur les nécessaires mobilisations pour garantir le droit à un logement abordable pour tous et partout.

Revivre le débat



De gauche à droite : Christian FAUTRE (administrateur d'IDF Habitat –conseiller municipal de la ville de Champigny sur Marne), Brigitte RAVEL (administratrice IDF Hbaitat, présidente de la CNL Ile de France) Hélène CILLIERES (adjointe au Maire à la ville de Bagneux), Marie-Noelle LIENEMANN (présidente de la Fédération des coopératives HLM), Jean- Jacques GUIGNARD (président d'IDF Habitat), Christian CHEVE (président de Coopimmo)



70 ans d'IDF Habitat, le logement social notre combat

Parce que le logement social n'est pas le problème, mais la solution, nous avons publié avec la maison d'édition Arcane 17 le livre « 70 ans d'IDF Habitat : le logement social, notre combat ». Véritable hommage à tous les acteurs du logement social, des habitants aux architectes en passant par les élu(e)s, les portraits et témoignages racontent au fil des pages l'engagement d'IDF Habitat et l'histoire du logement social. De ce livre est née une exposition itinérante, actuellement visible au siège de notre coopérative.



Un cahier de jeux pour petits et grands

Les enfants sont nos futurs ambassadeurs pour défendre le logement social. Nous leur avons donc consacré un cahier de jeux. Labyrinthe, casse-tête, sudoku, mots croisés... L'occasion d'en apprendre davantage sur IDF Habitat et son engagement tout en s'amusant.

Cultiver l'engagement au quotidien

La force de notre action repose avant tout sur l'investissement, le savoir-faire et la diversité de nos équipes. Chaque jour, elles se mobilisent pour faire vivre la transversalité et atteindre nos ambitions. En 2024, nous avons donc poursuivi nos efforts pour renforcer la qualité de vie au travail, accompagner les parcours professionnels, attirer de nouveaux talents et porter au quotidien nos valeurs



182

salarié.es IDF Habitat
(CDD+CDI) soit :

- 90 femmes - 92 hommes
- 44 cadres - 138 non cadres
- 64 personnels d'immeuble

16

salarié.es Coopimmo
(CDD+CDI)



12

réunions du Comité Economique
et Social (CSE)

Le CSE est consulté sur toutes les questions relatives à la gestion d'IDF Habitat, et organise les activités sociales et culturelles pour les salarié.es

4

accords signés

- Accord d'intéressement et mise en place d'un abondement des sommes versées au Plan d'Epargne Groupe
- Accord pour la mise en place du Compte Epargne Temps
- Avenant à l'Accord sur l'aménagement du temps de travail du personnel d'immeuble
- Protocole NAO (Négociation Annuelle Obligatoire)

60%

de la carte ticket resto
pris en charge

100%

de la mutuelle pris
en charge



71%

de satisfaction sur le
baromètre social



Parcours d'intégration : accueillir pas à pas

L'arrivée d'un nouveau collaborateur ou d'une nouvelle collaboratrice est une étape clé : elle conditionne non seulement sa compréhension de la culture de notre coopérative mais également son engagement futur. C'est pourquoi, nous avons mis en place un véritable parcours d'intégration avec des étapes clés en amont, le jour J, et les semaines suivantes avec un objectif simple : offrir à chaque nouvel.le arrivant.e un accueil structuré, humain et progressif.

3

journées d'intégration en 2024



Adapté à chaque métier, ce parcours comprend :

- Un **accueil personnalisé** par le.la manager avec un kit de bienvenue
- Une **journée d'intégration** conviviale avec des focus sur le logement social, l'histoire de notre groupe, ses valeurs, ses missions et nos grands objectifs
- Des **formations** sur mesure
- Des **temps d'échanges** réguliers durant les premiers mois
- Une boîte à outils avec des **feuilles de route**, des fiches d'évaluations...
- Un **rapport d'étonnement** à remplir par le.la nouvel.le arriv.e

Enquête Qualité de Vie au Travail : écouter pour mieux agir

En 2024, notre coopérative a lancé une enquête interne sur la Qualité de Vie au Travail (QVT), avec l'ambition de mieux comprendre les besoins et ressentis de l'ensemble de ses équipes. Réalisée par un cabinet indépendant, Caracal Stratégies, et totalement anonyme, cette enquête a permis de recueillir des retours sur des thématiques clés : équilibre vie personnelle/professionnelle, conditions de travail, reconnaissance, relations managériales, perspective d'évolution, sentiment d'utilité, etc.

Les enseignements issus de cette consultation sont précieux. Ils

confirment tout d'abord l'attachement de nos équipes au groupe IDF Habitat-Coopimmo, à sa mission de service publique et d'utilité sociale, à ses valeurs. Ils mettent également en lumière des leviers potentiels d'évolution notamment sur l'organisation du travail ou la circulation de l'information.

Un plan d'actions QVT a été co-construit en 2025 par des groupes de travail avec pour objectifs de renforcer le bien être au quotidien et de nourrir un climat de travail solidaire et motivant. Pour ce faire, il se concentre sur 5 enjeux clés mis à jour par l'enquête :

- 1 Les relation de travail et le climat social
- 2 Les conditions de travail
- 3 Le contenu du travail
- 4 La formation, le développement professionnel, la reconnaissance
- 5 L'égalité de traitement et les perspectives professionnelles

Nos points forts :

Une bonne participation avec :

71,6%

de taux retour soit 144
répondant.es sur 201 salarié.es
interrogé.es

93%

disposent d'une autonomie
suffisante de travail agréable

88%

estiment que leur
environnement de travail
est agréable

94%

exercent un travail qui a
du sens et ont le sentiment
d'accomplir un travail utile

84%

sont satisfaits avec le recul
d'avoir rejoint le groupe

La formation : accompagner mieux les parcours

La formation continue reste un levier essentiel pour accompagner les évolutions de nos métiers, renforcer les compétences et soutenir l'engagement des équipes. Chaque année, notre plan de formation est construit avec l'ensemble des directions en tenant compte des demandes individuelles des salarié.es exprimé.es lors des entretiens annuels, des souhaits des managers et des évolutions réglementaires.

294 000€

dédiés à la formation
professionnelle soit :

- 4,04% de la masse salariale pour une obligation de 1%
- 178 salarié.es formé.es
- 4 777 heures de formation



Egalité femmes/hommes : une exigence au quotidien

L'égalité femmes/hommes est un engagement fort et structurant de notre politique des ressources humaines et de notre politique RSE. En 2024, notre coopérative a obtenu la note de 99/100 sur l'Index de l'égalité femmes/hommes développé par le Ministère du Travail, soit 1 point de plus par rapport à 2023.

Cette note témoigne de notre vigilance constante, depuis plusieurs années maintenant, dans les domaines de l'égalité salariale, de l'évolution professionnelle et des conditions de travail. Elle reflète des pratiques construites autour de principes clairs : uniformité d'accès aux responsabilités, évaluation équitable du travail accompli, absence d'écarts injustifiés de rémunération, etc.

Au-delà de la simple performance, nous considérons l'égalité femmes/hommes comme un levier de cohésion et d'exemplarité pour l'ensemble de nos équipes. Cette dynamique se concrétise d'ailleurs par un Accord sur l'égalité femmes/hommes renouvelé en 2022 pour une période de 3 ans, mais également par une réflexion chaque année de la journée internationale de lutte pour les droits des femmes, le 8 mars. Chaque salarié.e se voit offrir un objet culturel (pièce de théâtre, BD d'autrice, etc.) construit autour de l'égalité des sexes. En 2024, cet objet est la BD « Sea, sexism and Sun » de l'autrice Marine Spaak.

99/100

sur l'Index Egalité femmes/hommes soit :

- L'écart de rémunération moyen entre les femmes et les hommes : **39 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**

MIXITÉ

Développer la mixité dans les métiers

- Recrutement
- Mobilité interne
- Formation

ÉGALITÉ

Garantir une évolution des carrières et des salaires comparables

- Aménagement du temps de travail lié aux responsabilités familiales
- Jours enfant malade
- Autorisation d'absence pour la rentrée scolaire
- Etude attentive de l'évolution des salaires

INCLUSION

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

SENSIBILISATION

Prévenir toutes formes de discrimination

- Sensibilisation à la question de l'égalité F/H : actions lors de la Journée internationale de lutte pour les Droits des femmes
- Attention particulière sur les situations de sexisme ordinaire



Le personnel d'immeuble : mieux accompagner les habitants

En 2023, notre coopérative a engagé avec le cabinet Côté RH un travail de fond pour redéfinir le rôle des personnels d'immeuble avec un objectif clair : en faire des maillons centraux pour renforcer notre qualité de service au plus près des habitants.

Cette démarche a permis en 2024 de clarifier les missions des gardien.nes avec notamment une nouvelle fiche de poste pour le métier, d'harmoniser les horaires et jours de travail, de mettre en place des plannings pour leurs tâches quotidiennes, etc. L'ensemble de nos personnels d'immeuble est aujourd'hui aux 38h avec des horaires fixes et bénéficie ainsi depuis cette évolution de RTT.

En parallèle, un audit spécifique des missions de nettoyage et de traitement des ordures ménagères a été mené pour identifier les besoins et objectiver les temps consacrés à chaque prestation. Nous avons ainsi revu nos protocoles de nettoyage et équipé notre personnel d'immeuble de nouveaux matériels, comme des tire-

conteneur, des nettoyeurs de sol, des aspirateurs dorsaux, choisis en fonction des caractéristiques et spécificités de leurs résidences. Nos équipes ont reçu des formations dédiées aux nouvelles techniques de nettoyage et d'hygiène, aux produits d'entretien, et aux bons gestes à adopter pour éviter les accidents.

Dans le même temps, nos personnels d'immeuble ont toutes et tous été équipés de tablettes tactiles. Grâce à ce nouvel outil, ils.elles peuvent désormais réaliser des états-lieux entrants, contrôler les entreprises, accéder au suivi des demandes des locataires. Des formations sur l'utilisation des tablettes et des différentes applications ont été réalisées tout au long de l'année 2024.

64
personnels d'immeuble dont
8 gardien.nes superviseur.es

Les managers : former au télétravail

En 2024, nous avons poursuivi le travail engagé l'année dernière pour accompagner mieux nos managers. Face au développement du télétravail, le rôle et la posture du manager ont évolué.

Pour conduire ce changement, nos responsables d'équipes ont suivi une formation dédiée aux enjeux et aux spécificités du management des équipes en télétravail. Ils.elles ont ainsi abordé de plus près la gestion de leur service à distance, le maintien de la

cohésion et de la communication. L'objectif est de leur donner des outils pour piloter leur équipe tout en favorisant l'autonomie et la confiance de chacun.e même en télétravail

25
managers dont **4** directeurs.trices

Le Compte Epargne Temps et l'abondement renforcer notre attractivité

En 2024, deux dispositifs ont été mis en place pour renforcer notre politique des ressources humaines, améliorer les conditions de travail et fidéliser nos équipes : le Compte Epargne Temps (CET) et l'abondement au Plan d'Epargne Entreprise (PEE).

Le CET permet aux salarié.es d'épargner des jours de congés ou de RTT non utilisés afin de les mobiliser ou de se les faire payer ultérieurement

selon leurs besoins. En parallèle, l'instauration d'un abondement au PEE vient encourager l'épargne salariale. Les salarié.es ont la possibilité de verser tout ou une partie de leur intéressement sur un PEE. Pour chaque versement volontaire effectué, notre groupe contribue financièrement jusqu'à un maximum de 1 000€.

Ces évolutions traduisent bien notre volonté de proposer des dispositifs

concrets en faveur de la fidélisation de nos équipes et de leur pouvoir d'achat. Des dispositifs d'autant plus appréciables dans un contexte économique complexe marqué par la hausse des coûts de la vie. Ils viennent ainsi compléter l'ensemble des mesures déjà en place comme la prise en charge par notre coopérative à 100% de la mutuelle garantissant à chacun(e) une couverture santé de qualité, ou encore de la carte ticket resto à 60%.

Les écogestes : être exemplaire même au travail

Dans le cadre de notre démarche en faveur du développement durable, nous encourageons chacun.e de nos salarié.es à mettre en œuvre des éco-gestes au bureau. Objectif : réduire notre impact environnemental quotidien. Chaque geste compte pour réduire au maximum notre empreinte carbone :

- **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 salariés d'un kit

avec mug, verre, gourdes pour éviter l'utilisation des gobelets plastiques

- Mise à disposition de **véhicules électriques** ou hybrides pour les salariés
- Bornes de recharge disponibles au siège
- Prêt de vélos électriques aux gardiens pour se déplacer de résidence en résidence

Pour aller plus loin, nous faisons appel à une société spécialisée, l'entreprise Elise, pour collecter et recycler nos déchets de manière responsable



- 51,5 kg de bois
- 143 kg de déchets non recyclables
- 15,5 kg de gobelets
- 14 kg de métaux (canettes)
- 1 920 kg de papier et carton
- 52 kg de piles
- 10 kg de plastique
- 8,5 kg de verre

Les bénéfices environnementaux et sociaux :



645 kg de CO2



6 litres de pétrole



11 359 kWh
d'énergie



50 300 litres
d'eau



107 heures
de travail



372 879 km
en train



94 km en voiture
essence



136 318 heures
d'utilisation d'un PC



719 douches
de 5 min



0,71 Equivalent
Temps Plein
mensuel

Construire la ville durable

Face aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques actuels, la gestion de notre patrimoine ne peut plus se limiter à la construction et à l'entretien courant. Elle doit désormais s'inscrire dans une démarche plus globale, à la fois responsable et durable. Nous devons innover pour améliorer le confort des habitants, réduire leurs charges mais également répondre aux défis de la transition énergétique.



Un habitat plus durable : trouver le juste équilibre

Dans un contexte marqué par la hausse des coûts de construction, la cherté du foncier et la diminution, voire la disparition des aides à la pierre, construire un habitat durable relève d'un véritable défi. Notre coopérative a pourtant fait le choix de maintenir à un haut niveau son exigence environnementale pour ses constructions neuves tout en veillant à la soutenabilité financière de chaque projet.

Cette ambition implique une approche rigoureuse dès les premières études de faisabilité jusqu'à la conception, ainsi qu'une recherche permanente d'optimisation : matériaux, modes

d'énergie, usage... Nos cahiers des charges imposent aux architectes et maîtres d'œuvre de respecter les réglementations environnementales les plus exigeantes comme la RT 2020 avec objectifs 2025. Nous veillons également à ce que nos chantiers aient un mode de gestion responsable : limitation des nuisances sonores, gestion des déchets...

En conciliant ambition écologique et réalisme budgétaire, nous poursuivons notre engagement à proposer des logements, économes en énergie, adaptés aux besoins des habitants et accessibles au plus grand nombre.

Financement type d'une opération de construction neuve en 2024



- Prêts : **78 %**
- Fonds propres d'IDF Habitat : **15%**
- Subventions des collectivités : **6%**
- Fonds d'Aide à la Pierre : **2%**



Constructions neuves : répondre aux besoins grandissants

Notre engagement est de proposer des logements de qualité qui répondent à la fois aux besoins des collectivités mais également aux attentes de leurs habitants.

19
logements sociaux
en chantier en 2024 à
Champigny-sur-Marne (94)

398
logements sociaux à l'étude
en 2024 à Champigny-sur-
Marne (94), Ivry-sur-Seine
(94), ou encore Bagneux (92)

Notre patrimoine



Résidence « Frères Petit » à Champigny-sur-Marne (94)

Imaginer un nouveau cadre de vie, à la fois plus moderne et plus confortable, mais aussi et surtout plus économe en énergie : c'est tout le sens du projet de démolition-reconstruction de la résidence « Frères Petit » lancé début 2021. Les 19 nouveaux logements vont bénéficier du label Bâtiment Basse Consommation RT 2012 -20%.

Chaufferie collective gaz, panneaux solaires en terrasse pour la production à hauteur de 30% d'eau chaude sanitaire, panneaux photovoltaïques pour l'électricité en autoconsommation des parties communes : les installations permettront aux habitants d'optimiser leur consommation d'énergie et donc leurs charges. Si le chantier a connu un retard dû aux défaillances des entreprises prestataires, il s'est poursuivi en 2024 avec un objectif de livraison fixé pour le début 2025.



Résidence « Paul Langevin » à Champigny-sur-Marne (94) :

Construite fin des années 50, notre résidence « Paul Langevin » nécessitait d'importants travaux de rénovation pour la mettre au niveau des exigences actuelles en termes d'efficacité énergétique et d'accessibilité. Nous avons donc lancé fin novembre 2024 la démolition des bâtiments. L'objectif est de reconstruire 100 logements sociaux plus sobres puisqu'ils arboreront une étiquette énergétique B, ainsi que 20 logements en accession sociale à la propriété commercialisés en Bail Réel Solidaire via notre coopérative dédiée Coopimmo. Le projet est aujourd'hui malheureusement à l'arrêt suite au refus du permis de construire par la ville de Champigny-sur-Marne. Un recours est en cours...



Accession sociale à la propriété : favoriser les parcours résidentiels choisis

Permettre à des ménages aux revenus modestes de devenir pleinement propriétaires de leur logement, en toute sécurité, est un axe fort de notre mission d'utilité sociale. Encore plus dans le contexte actuel marqué par le renchérissement des taux d'emprunt, et des prix à l'achat, surtout sur la région Ile-de-France.

C'est ce que nous proposons via notre coopérative spécialisée dans l'accession sociale à la propriété Coopimmo. Grâce à des dispositifs encadrés et innovants, et à un accompagnement personnalisé, cette dernière propose des logements à prix maîtrisés, en moyenne 30% moins chers que sur le marché privé, avec un haut niveau de qualité architecturale et énergétique.

Les dispositifs d'accession sociale :

▪ La location-accession :

Le Prêt Social Location-Accession vous permet de devenir propriétaire progressivement en passant par une étape locative

▪ L'habitat participatif

Vous participez collectivement avec d'autres futurs habitants à la conception de vos logements et espaces communs.

▪ La VEFA

Vous achetez un logement neuf sur plan et devenez propriétaire au fur et à mesure de la construction

▪ Le Bail Réel Solidaire (BRS)

Le BRS permet de dissocier le foncier du bâti pour faire baisser le prix des logements. C'est un outil anti-spéculatif car le prix du logement à la revente n'est soumis qu'à l'inflation. L'achat comme la revente est dédié à des familles entrant dans les plafonds de ressources.

374

logements en accession sociale à l'étude

35

logements en accession sociale livrés

134

logements en accession sociale en chantier

3 800

euros TTC c'est le prix moyen au m² d'un logement neuf commercialisé par Coopimmo en Ile-de-France contre 6 393€ en moyenne par m² dans le marché privé (source : Seloger.com).

Coopimmo



« Blanqui » à Bagnolet (93)
: faire des accédants des acteurs de leur cadre de vie

Portée par Coopimmo, la résidence Blanqui fait figure d'initiative innovante, puisqu'elle abrite 12 logements en habitat participatif. Livrée en 2024, elle s'inscrit dans un vaste projet de requalification urbaine du quartier des Malassis qui abritera près de 395 logements, une école maternelle, une crèche, un square paysager... Le projet a été conçu en habitat participatif : les habitants ont co-construit avec l'architecte Anne Durand certains espaces communs en particulier la terrasse. Cette toiture partagée a été pensée pour la rencontre et la création d'événements entre voisins. Elle accueille également des bacs à jardiner, un potager et des massifs plantés.

L'entretien du patrimoine : pérenniser et améliorer

Maintenance, entretien courant, et amélioration

 **5,2 M€**

- Ascenseurs : **1,9 M€**
- Plomberie : **351 k€**
- Chauffage individuel : **761 k€**
- Aménagements extérieurs : **128 k€**
- Travaux d'électricité : **652 k€**
- Etanchéité : **1,4 M€**
- Ravalement : **430 k€**
- Structure (création d'un abris conteneurs, de locaux ordures ménagères...) : **758 k€**

14,3M€

de travaux réalisés en 2024 dans le cadre de notre Plan Pluriannuel d'Entretien du Patrimoine. Cette feuille de route définit, priorise et budgétise sur 3 ans les travaux à réaliser en parties communes et privatives. Elle permet de garantir la sécurité du cadre de vie des habitants tout en le modernisant et en l'adaptant à leurs attentes.

Travaux de gros entretien

 **3,1 M€**

- Remplacement de chaudières individuelles
- Réfection des peintures des cages d'escaliers
- Rénovation des locaux ordures ménagères
- Travaux sur les chaufferies collectives
- Mise en place de contrôles d'accès
- etc

Remise en état des logements

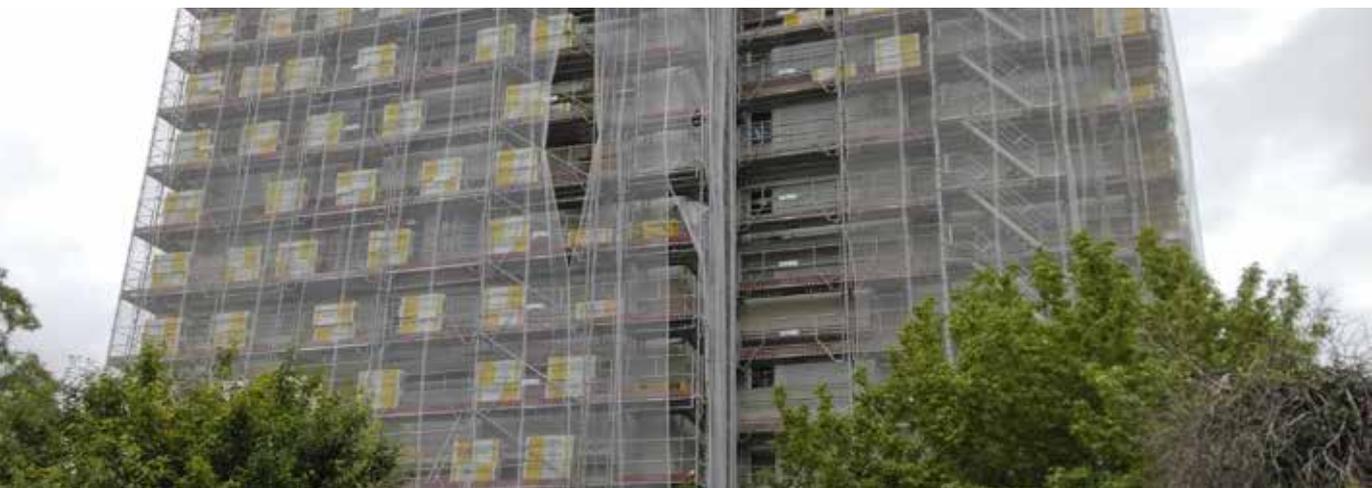
 **3 M€**
soit 4 144€ en
moyenne par lgt

- Mise aux norme électricité et gaz
- Renouvellement des équipements sanitaires
- Réfection des peintures et sols
- Etc

Adaptation et accessibilité

 **174 405€**

- Transformation des baignoires en douche
- Réfection des accès de la résidence
- Mise en place de barre d'appui dans la salle de bain
- Etc.





Notre Plan Stratégique de Patrimoine 2023-2032/2036

459M€

pour le développement,
l'entretien, la réhabilitation de
notre patrimoine sur 10 ans

Actualisé en 2023 pour tenir compte du contexte économique restreint, notre Plan Stratégique de Patrimoine constitue un outil indispensable au service d'une gestion responsable, durable et adaptée de notre patrimoine. Même si nous avons dû allonger sa mise en œuvre de 4 années, compte-tenu des conditions économiques faites au logement social, en 2024, nous l'avons poursuivi avec une attention toute particulière sur l'amélioration du cadre de vie des résidents, l'entretien courant et la performance énergétique de notre parc. Voici les principaux axes, de notre feuille de route, qui déterminent, d'après un diagnostic précis de notre parc, les grandes orientations et les actions à mener.

CONSTRUCTION

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

120

logements neufs mis en
location en moyenne par an

ENTRETIEN

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

102 M€

pour l'application du Plan d'entretien
(maintenance, adaptation...)

RÉHABILITATION

Améliorer la performance énergétique
de notre patrimoine

273 M€

pour l'éradication des étiquettes
énergétiques E, F, G et l'amélioration
du patrimoine en étiquette D

ACCESSION

Favoriser le parcours résidentiel en
permettant aux ménages à revenus
modestes de devenir pleinement
propriétaires via l'accession sociale

200

logements neufs livrés en moyenne par
an avec notre coopérative d'accession
sociale à la propriété Coopimmo

35 000 k€

de travaux de gros entretien et d'amélioration programmés
jusqu'à 2027

Le bas carbone : analyser pour prioriser les réhabilitations

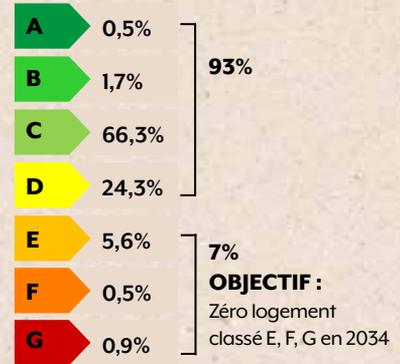
Dans le cadre de notre engagement en faveur de la transition écologique, nous avons engagé une démarche de décarbonation progressive de notre patrimoine. Cette stratégie vise à réduire durablement l'empreinte carbone de nos bâtiments tout en améliorant le confort des habitants et leurs consommations énergétiques. Dans cette perspective, nous avons donc poursuivi en 2024 la mise à jour des Diagnostics de Performance Energétique (DPE) lancée en 2023 sur l'ensemble de notre patrimoine.

Cet audit a permis de dresser un état des lieux précis. Les résultats obtenus sont globalement satisfaisants, avec des logements affichant de bonnes performances en matière de consommation énergétique (étiquettes A, B, C, D). Ces résultats encourageants confirment l'efficacité des actions déjà mises en œuvre (réfection des étanchéités, remplacement des équipements par des installations plus sobres, raccordement à la géothermie...) et nous incitent à poursuivre nos efforts en faveur d'un habitat plus durable. A ce titre, tous les logements étiquetés E, F, G sont d'ores et déjà tous fléchés pour être réhabilités.

Niveau de performance énergétique de notre patrimoine

Etiquette énergétique

(base 11 644 logements. La finalisation de la campagne DPE est en cours en 2025)



La géothermie : décarboner grâce aux réseaux de chaleur urbain



Dans une démarche de décarbonation de notre patrimoine, et de diversification des sources d'énergie, nous avons engagé le raccordement progressif de plusieurs de nos résidences aux réseaux urbains à énergie renouvelable des villes, et notamment à la géothermie à Champigny-sur-Marne (94), et Bagneux (92). Ce mode d'énergie écologique constitue une solution durable pour assurer la production d'eau chaude sanitaire tout en réduisant significativement les émissions de gaz à effet de serre. Ce choix stratégique s'inscrit pleinement dans nos objectifs de performance énergétique et de maîtrise des charges de nos locataires.

3 460
logements raccordés
à la géothermie soit 29
résidences

15
résidences à raccorder
d'ici à 2032

Les écogestes : faire des habitants des acteurs du développement durable



Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'environnement, un atelier sur le tri-sélectif a été proposé aux locataires de nos résidences « Tremblay » et « Tremblay 2 » à Champigny-sur-Marne (94) pour les sensibiliser aux bons gestes du quotidien. Animé par l'EPT Paris Est Marne et Bois, cet atelier pédagogique et convivial, a permis de rappeler les consignes du tri, et de répondre aux questions des habitants.

Ce moment ludique s'inscrit dans notre volonté de favoriser des comportements plus responsables chez nos locataires. En parallèle de ces initiatives, des brochures sont à leur disposition pour les guider sur les bons gestes en matière d'économie de chauffage, d'eau et d'électricité. Des bons gestes relayés également fréquemment dans notre magazine locataires « Vivre Ensemble ».

Les grands axes de notre stratégie énergétique



Face à l'urgence climatique, à la hausse des coûts de l'énergie et aux attentes croissantes des habitants en matière de confort et de performance des bâtiments, avoir une stratégie énergétique ambitieuse est essentiel. Notre volonté repose avant tout sur une approche à la fois responsable, globale mais également réaliste. Nos objectifs sont clairement définis : réduire l'empreinte carbone de notre patrimoine, maîtriser les charges pour les habitants, et améliorer le cadre de vie. Le tout en veillant à la soutenabilité de nos projets.

CONSTRUIRE

- Application systématique des **meilleurs standards environnementaux** en anticipant les évolutions réglementaires (RE 2020 avec objectifs 2025)
- Recours à des **matériaux de construction durables** (durables recyclables ou recyclés...)
- Réduction des émissions de CO2 en phase chantier

RÉHABILITER

- Cartographie régulière des impacts de nos activités : réalisation d'un « **bilan carbone** », et d'un « DPE nouvelle génération »
- Eradication des « passoires thermiques » étiquetées E, F, G, puis D avec 4 000 logements placés en priorité d'ici à 2036
- Végétalisation des espaces favorisant les îlots de fraîcheur et la gestion des infiltrations des eaux de pluie

CONTRIBUER

- Actions de sensibilisation aux **écogestes** : 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, véhicule de service électrique, etc.
- Valorisation des initiatives des locataires : jardins partagés, aires de compostage

INNOVER

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

4 122

logements à réhabiliter dans les 10 à 14 prochaines années à venir. Objectif : éradiquer les étiquettes énergétiques E, F et G

Les réhabilitations

optimiser les consommations énergétiques

La réhabilitation de notre patrimoine constitue un axe majeur de notre stratégie pour améliorer le confort de nos locataires tout en répondant aux enjeux de la transition écologique et du développement durable. Nous menons donc des opérations ambitieuses de rénovation visant à améliorer l'isolation thermique, à moderniser les équipements techniques, et à valoriser l'architecture des bâtiments. Si ces interventions permettent de prolonger la durée de vie de nos résidences, elles favorisent surtout la réduction de manière significative des consommations d'énergie, et des émissions de CO2. De cette manière, nous conjugons performance environnementale, maîtrise des charges, et préservation du cadre de vie.

28
logements réhabilités livrés

454
logements en cours de réhabilitation

883
logements à réhabiliter en projet (en phase d'appel d'offres ou le montage de l'opération est en cours)

Coût moyen d'une opération de réhabilitation lourde

80 000€
par logement pour une résidence de moins de 30 logements

60 000€
par logement pour une résidence de plus de 30 logements



« Verdun » à Fontenay-sous-Bois (94) : une étiquette énergétique optimisée

En 2024, nous avons inauguré la fin de chantier de notre résidence «Verdun» avec les entreprises partenaires, la ville de Fontenay-sous-Bois et les habitants. La réhabilitation des 28 logements a permis le passage d'une étiquette énergétique F à C. Outre les travaux de rénovation énergétique (réfection de l'isolation thermique par l'extérieur, de la toiture, de l'électricité, des parties communes, changement des menuiseries, des systèmes de réchauffage de l'eau...), nous avons remplacé les installations des logements comme les radiateurs par des équipements connectés intelligents permettant les économies d'énergie. Les habitants peuvent ainsi suivre leur consommation en temps réel et programmer la température des pièces. De la même manière, leur ballon d'eau chaude sanitaire est connecté et pilotable via une application pour suivre et ajuster les consommations.



« Les Mordacs » à Champigny-sur-Marne (94) : une réhabilitation en toute concertation avec les habitants

Construites dans les années 60/70, notre résidence « Les Mordacs » et les « Tours K & L » ne répondent plus aux critères actuels dans le domaine des dépenses énergétiques. C'est pourquoi, nous avons décidé de lancer sur ces 478 logements un vaste projet de réhabilitation. Les études sont en cours pour un lancement de chantier prévu en 2026.

Travaux d'isolation, réfection des toitures, l'électricité, remplacement des menuiseries extérieures, rénovation des espaces communs : les interventions devraient permettre le passage d'une étiquette D à B et C. En parallèle, une réflexion importante est menée pour réaménager les espaces extérieurs.

En 2024, les habitants de ces résidences ont été invités à participer

à un diagnostic en marchant avec les équipes de la maîtrise d'œuvre retenues pour ce chantier. L'occasion pour les locataires de faire part de leurs attentes et de leurs besoins. Leurs retours vont désormais être analysés et permettront d'affiner le programme de réhabilitation.

478
logements à réhabiliter avec
un lancement de chantier
prévu en 2026

Monlogement.ai : informer durant les chantiers

Dans le cadre du vaste chantier de réhabilitation des 430 logements de notre résidence « La Redoute » à Fontenay-sous-Bois (94), nous avons décidé d'utiliser pour la première fois une application web pour échanger avec les habitants et mieux les accompagner tout au long des travaux. Baptisée Monlogement.ai, cette solution digitale permet via une application sur son mobile ou via le web d'informer en temps réel les résidents et de fluidifier la communication entre les habitants, notre coopérative et les entreprises qui interviennent sur le chantier. Cette expérimentation est une première et démontre notre volonté d'accompagner nos locataires et de rester à leur contact tout au long des chantiers.

Accompagner chaque parcours résidentiel

Derrière chaque logement, il y a une histoire, un besoin, un projet de vie. Nos équipes se mobilisent au quotidien pour accueillir, écouter et accompagner les locataires quelle que soit leur situation (famille, étudiant, senior, en couple avec ou sans enfant, personnes handicapées...) tout au long de leur parcours résidentiel. Qu'il s'agisse d'attribuer un logement, de soutenir les ménages fragilisés, de prévenir les impayés, les relations humaines restent au cœur de notre action.



La gestion en flux : apporter plus de souplesse

Conformément aux orientations de la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique), nous avons engagé en 2024 la mise en œuvre de la gestion en flux des attributions. Ce nouveau mode de gestion vise à fluidifier les parcours résidentiels et à renforcer la transparence du processus d'attribution.

Concrètement, cela signifie que les logements sociaux vacants ne sont plus pré-affectés à un seul réservataire (comme Action Logement, le département, l'Etat, la région, ou la ville). Ils ne sont plus identifiés précisément dans chaque programme

sauf à la 1^{ère} attribution des logements neufs. C'est notre coopérative, qui au moment de leur libération, choisit de les associer à un réservataire particulier. Un même logement peut alors être successivement associé à différents réservataires au fur et à mesure des départs de ses locataires.

Pour mettre en œuvre ce nouveau mode de fonctionnement, nous avons dû en 2024 procéder à des ajustements. Nous avons notamment entamé un important travail avec nos partenaires réservataires, en particulier avec les collectivités pour les rassurer en leur indiquant que cette évolution ne

remettait pas en cause leurs droits, ni leur politique de peuplement.

Si certains échanges ont été concluants, d'autres doivent encore aboutir. En parallèle, nous avons entamé une réflexion pour adapter et faire évoluer nos outils actuels de gestion et de concertation entre les différents acteurs. Celle-ci se poursuivra en 2025.



Agence Sonia Delaunay : rester proche des habitants

En 2024, nous avons ouvert une toute nouvelle antenne de proximité au 588, voie Sonia Delaunay à Champigny-sur-Marne (94) en remplacement de l'agence de Sévigné. Cette nouvelle agence confirme notre volonté de favoriser la proximité et le lien avec nos locataires. En implantant nos équipes au plus près des résidences, nous

renforçons notre présence sur le terrain avec une plus grande accessibilité pour les habitants. Ce nouveau point d'accueil permet d'apporter des réponses concrètes à leurs demandes administratives et techniques, de gagner en efficacité et réactivité et de maintenir un lien direct.

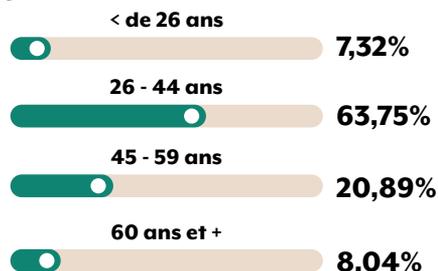
Les nouveaux locataires entrants : qui sont-ils ?

Situation familiale

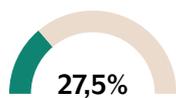


- 31% de familles monoparentales
- 28% de personnes isolées
- 40% de couples, couples +
- 0,5% de collatéraux

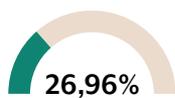
Age



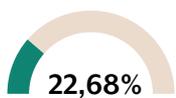
Ressources selon les plafonds pour un logement PLUS



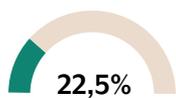
ont des ressources < à 20% des plafonds



ont des ressources < à 40% des plafonds



ont des ressources < à 60% des plafonds



ont des ressources > à 60% des plafonds



ont des ressources > à 120% des plafonds

L'accompagnement :

maintenir les familles dans les lieux

Parce que les situations de fragilité ne sont jamais figées, nous nous engageons pour accompagner les locataires en grande précarité. Nos équipes de proximité et de la gestion locative jouent un rôle essentiel pour repérer les premiers signes de difficulté. Avec nos autres services, contentieux et pôle social notamment, elles proposent des solutions adaptées et enclenchent l'ensemble des mesures spécifiques nécessaires (fonds de solidarité logement, mutation

économique, aides du département...).

Qu'il s'agisse de prévenir les impayés, d'accompagner la perte d'un emploi, une rupture familiale ou autre, chaque situation est traitée avec attention et bienveillance. Notre but : favoriser le maintien dans le logement. Cet accompagnement individualisé reflète notre volonté de concilier les exigences de la gestion locative à notre responsabilité sociale.

751

rendez-vous proposés par nos 5 Conseillères en Economie Sociale et Familiale dont 555 réalisés

421

familles en difficulté rencontrées

Les impayés de loyers 2024 :

1 085

dossiers locataires présents gérés par le service contentieux soit :

- 3 362 locataires présents en situation d'impayés pour une dette moyenne de 2 216€
- 165 plans d'apurement

4

Commissions aux Impayés Locatifs (CILO), derniers recours pour la résolution des impayés



Notre politique d'attribution : équité et transparence

Attribuer un logement ne se résume pas à répondre à une demande. C'est permettre à une personne, à une famille, de trouver sa place dans un cadre de vie digne et adapté à sa situation. En 2024, notre coopérative a donc poursuivi ses engagements pris dans le cadre de sa politique d'attribution validée en 2022 :

DROIT

Participer à la mise en oeuvre du **Droit au logement**

ÉGALITÉ

Garantir l'**égalité des chances** des demandeurs

MIXITÉ

Veiller à la **mixité sociale** des villes, des quartiers

PARCOURS

Favoriser les **parcours résidentiels** en privilégiant les mutations

Trois CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements) se réunissent tous les 15 jours pour attribuer, de manière nominative et transparente, les logements vacants ou nouvellement mis en location. Composées d'administrateurs, dont un représentant des locataires, et de membres de l'administration, 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 sur-occupation, sous-occupation, dépassement de ressources et handicap, pour définir les caractéristiques d'un logement adapté aux besoins spécifiques des locataires.

Elles sont pilotées avec rigueur et transparence, dans le respect des critères réglementaires et des besoins spécifiques des ménages avec toujours le souci de la mixité sociale et de l'équilibre des résidences. Au-delà du cadre institutionnel, nos équipes portent une attention particulière à l'accueil des nouveaux locataires que ce soit lors de la signature du bail ou de l'état des lieux entrant.



728

logements attribués en 2024 dont :

- 56 pour des mutations (10%)
- 264 en faveur de publics prioritaires (43,6%)

69

CALEOL soit 2 307 dossiers étudiés

1,70%

de taux de vacance : en baisse par rapport à 2023 (1,92%)

4,26%

de taux de rotation (hors mutation) : en baisse (2023 : 4,68%) bloquant de fait les parcours résidentiels



Un fonds de soutien exceptionnel pour les ménages les plus en difficulté

Conscient des difficultés importantes liées à la crise énergétique et plus largement à l'augmentation des coûts de la vie, notre conseil d'administration a voté en 2022 la mise en place d'un fonds de soutien exceptionnel de 500 000 euros. Ce fonds a été renouvelé en 2024.

Ce dispositif solidaire s'adresse à tous les locataires qui subissent

une augmentation de leurs charges locatives 2022/2023 supérieures à 600€, et qui disposeraient d'un reste pour vivre inférieur à 25€ par jour et par personne. Les familles peuvent bénéficier d'une aide pouvant aller jusqu'à 600€. Chaque demande est étudiée par une commission. A ce jour, près de 70 familles ont bénéficié de ce fonds.

500 000€
dédiés pour des ménages en
grande difficulté

Des partenariats avec des associations en faveur des publics fragilisés

▪ Avec l'association Claire Amitié :

Nous avons 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.

L'association « Claire Amitié » a pour mission d'accueillir, d'accompagner et de former prioritairement des jeunes femmes avec ou sans enfant de tout pays 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.

IDF Habitat a signé 12 contrats de sous-location avec cette association pour des logements situés sur la ville de Champigny-sur-Marne (94)

5
logements d'urgence mis à
disposition de l'association Claire
Amitié

12
contrats de sous location signés
avec l'association Aurore pour
l'hébergement de personnes en
situation de précarité

Les quartiers prioritaires : renforcer nos actions

En tant qu'acteur de proximité engagé, nous agissons pour améliorer le cadre de vie, favoriser la transformation urbaine, développer le bien vivre ensemble et accompagner les habitants dans leur quotidien. C'est encore plus vrai dans les quartiers les plus défavorisés dits Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV). Cette volonté se concrétise sous la forme de contrats signés notamment avec les villes de Champigny-sur-Marne (94), de Fontenay-sous-Bois (94), de Valenton (94) et de Romainville (93). Nous nous engageons ainsi 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).

2 975
logements situés en QPV

433 005€
investis en 2024 dans le cadre des
conventions TFPB

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

QPV Romainville Romainville (93)

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

QPV du Plateau Champigny-sur-Marne (94)

- Renforcement du personnel de proximité
- Gestion des encombrants
- Soutien aux actions favorisant le bien vivre ensemble : brocante d'été, rénovation et peinture avec les enfants du quartier sur les jardinières et plantations
- Mise à disposition de locaux pour des associations
- Surcoût de la remise en état des logements

 **94 000€**

 **156 975€**

QPV Valen- ton (94) Centre ville de Valenton

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



QPV Les Mordacs Champigny-sur-Marne (94)

- Renforcement du personnel de proximité
- Enlèvement des tags-graffitis
- Réparation des équipements vandalisés
- Gestion des encombrants
- Ramassage des débris sur les extérieurs
- Enlèvement des épaves
- Soutien aux actions favorisant le bien vivre ensemble : carnaval d'été, journée solidaire
- Petits travaux d'amélioration des aires de jeux
- Surcoût de la remise en état des logements



145 877€



A l'initiative de notre équipe de gardien.nes présent.es sur place, de nombreuses initiatives ont été organisées au sein de notre résidence du Plateau à Champigny-sur-Marne (94) sur le quartier prioritaire des Mordacs. Fin octobre, les enfants ont pu à l'occasion d'Halloween se faire maquiller. Vampires, squelettes, sorcières ont alors envahi la résidence.

Après Halloween, c'est l'esprit de Noël qui a soufflé sur la résidence, grâce à un atelier créatif. Au programme : boules de Noël, cartes de voeux... Les enfants ont même pu échanger quelques mots avec le Père Noël.



Mettre la concertation locative au coeur de nos actions

La qualité de service, ce n'est pas seulement proposer des logements bien conçus et bien entretenus. Elle repose aussi sur notre capacité à écouter, à dialoguer et à co-construire avec celles et ceux qui vivent au quotidien dans nos résidences. La concertation locative est ainsi un pilier de notre action : elle permet d'associer les locataires aux décisions qui les concernent. Nous en faisons une composante essentielle de notre engagement en faveur de la proximité et de la coresponsabilité.



Le dialogue avec les habitants : aller à leur rencontre

La proximité étant l'une de nos valeurs fondatrices, nous multiplions les occasions de rencontre avec les locataires. Ces moments sont d'ailleurs essentiels dans la manière dont nous exerçons nos métiers. Diagnostics en marchant, pieds d'immeuble, réunions thématiques : ils permettent un échange direct et constructif entre les habitants et nos équipes – responsable de site, gardien.ne, chargé.e de gestion locative, assistant.e technique.

Ces temps d'échange sont l'occasion de faire le point sur les sujets du quotidien (propreté, incivilité, sécurité, dysfonctionnement...), de répondre aux préoccupations des résidents, de présenter des projets en cours et de recueillir leurs attentes. Ce dialogue de proximité nourrit la relation locataire et permet d'adapter nos actions au plus près des besoins exprimés.

43
amicales de locataires

44
rencontres avec les locataires

7
réunions dans le cadre d'un projet de réhabilitation : les locataires sont consultés en amont de chaque projet pour recueillir leurs besoins et leurs attentes, mais également pour leur présenter les travaux envisagés

Le Plan de Concertation Locative : agir pour et surtout avec

En 2024, nous avons mis en œuvre notre Plan de Concertation Locative (PCL) élaboré en lien avec les représentants des associations de locataires élues au conseil d'administration d'IDF Habitat. Les réunions avec le Conseil de Concertation Locative (CCL) constituent des moments d'échange

importants et structurés entre les représentants des habitants et notre coopérative. Elles permettent de dialoguer sur des sujets qui concernent directement la vie des résidences : entretien du patrimoine, charges, travaux, qualité de service, projets de réhabilitation, etc. Ces

rendez-vous favorisent une meilleure compréhension mutuelle, renforcent le lien de confiance et permettent d'associer les locataires aux décisions qui impactent leur quotidien.



1
réunion exceptionnelle du CCL dans le cadre du lancement du second cycle de labellisation Quali'Hlm

4
réunions du CCL notamment pour présenter le plan global de travaux, la régularisation des charges, le bilan Qualité...

Le Fonds d'Initiative Locale : donner aux habitants les moyens de s'investir

Parce que nous considérons que les locataires sont les premiers acteurs du bien ensemble au sein des résidences, nous avons lancé en 2023 notre Fonds d'Initiative Locale (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 des 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 développant les solidarités et les dynamiques collectives.



1€

par logement et par an dédié au Fonds d'Initiative Locale

Le sociétariat locataire

encourager la participation active des résidents

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 stratégie de notre coopérative. En tant que coopérateurs, ils peuvent voter durant les assemblées générales sur le bilan, échanger autour des opérations d'investissement, du développement du patrimoine, des actions Qualité de service etc.

Pour encourager leur adhésion, nous avons fait en sorte que la souscription à une part sociale soit totalement indolore. Le montant de la part, soit 23€, est déduit directement du dépôt de garantie. Une Commission de Souscription des Locataires est chargée d'examiner l'intégration des locataires à notre sociétariat. Composée de trois administrateurs d'IDF Habitat, dont deux représentants des locataires, et de deux membres de notre administration, elle est le seul organe à valider les demandes de souscription selon des critères définis, assurant une adhésion transparente et équitable.

23€

c'est le prix de la part sociale déduit directement du dépôt de garantie pour favoriser les souscriptions

4

Commissions de Souscription des Locataires en 2024 : elles examinent et valident les demandes de souscription des locataires

La sécurité résidentielle : aller à leur rencontre

En tant qu'acteur local, IDF Habitat a un rôle important à jouer dans le domaine de la sécurité et du bien vivre ensemble au sein des résidences. Ces questions sont d'ailleurs devenues des enjeux essentiels. C'est pourquoi, nous avons créé en 2024 un poste de responsable sûreté et tranquillité résidentielle.

Son rôle consiste à garantir un cadre de vie serein et sécurisé non seulement pour les habitants mais aussi pour notre personnel de proximité sur le

terrain et au contact des résidents. Il doit ainsi mener une veille active sur les situations sensibles, évaluer les besoins, mettre en place les dispositifs de sécurité nécessaires comme la vidéosurveillance, sensibiliser et former...

Pour ce faire, il est en lien avec l'ensemble des partenaires de notre coopérative : forces de l'ordre, services de secours, associations de quartiers, services municipaux, etc.



Améliorer notre qualité de service

La qualité de service est au cœur notre engagement. Elle se traduit par la réactivité, l'écoute et la responsabilité au quotidien. Pour répondre mieux aux attentes de chacun, et aux évolutions réglementaires, économiques et sociales, nous faisons sans cesse évoluer nos pratiques et nos outils. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les retours des habitants et de nos équipes.



Qualité de service : renouveler notre label Quali'Hlm

En 2024, notre coopérative a obtenu le renouvellement de son label Quali'Hlm pour 3 ans. Une reconnaissance qui témoigne de notre engagement continu en faveur de la qualité de service rendue aux locataires, mais également de la mobilisation constante de l'ensemble des équipes.

Ce renouvellement fait suite à un audit Habitat Qualité de Service (HQS) rigoureux mené par un auditeur indépendant externe. Basée sur l'analyse de nos pratiques, une enquête terrain et des entretiens avec nos équipes, cette évaluation a permis de mesurer la qualité du service sur l'ensemble du parcours

résidentiel de l'entrée dans les lieux à la gestion des demandes, ainsi que sur la communication, et l'entretien du patrimoine (propreté, équipements).

Les résultats ont mis en lumière la qualité de notre écoute, et ont permis d'identifier des points d'amélioration. Ces points d'amélioration ont permis de co-construire en interne notre nouveau Plan d'Actions d'Amélioration Quali'Hlm avec 79 actions.

79
actions d'amélioration à mettre en oeuvre dans le cadre de notre certification Quali'Hlm



La communication : mieux informer les locataires

En 2024, notre coopérative a repensé entièrement son magazine « Vivre Ensemble » dédié aux locataires pour répondre mieux aux attentes des habitants et renforcer le lien de proximité. Nouvelle maquette, ton plus accessible, rubriques modernisées : cette refonte vise à proposer une information plus claire, utile et engageante tout en mettant en lumière les initiatives locales, les projets sur les territoires et nos équipes. Ce magazine est pensé comme un véritable outil au service des locataires. Un outil de dialogue, de valorisation du bien vivre ensemble et de transmission de nos valeurs et de nos engagements.

Dans le même temps, nous avons lancé la refonte complète de notre site internet. Relooké en 2013, il ne correspond désormais plus aux standards actuels de sécurité,

d'ergonomie, de fonctionnalités et de design. C'est la raison pour laquelle, nous avons demandé, après un appel d'offre, à l'agence Maetva, de le repenser totalement. Objectifs : refléter au plus près nos valeurs et accompagner au mieux les locataires tout au long de leur parcours chez IDF Habitat. La nouvelle version de notre site a vu le jour courant 2025.



Les enquêtes de satisfaction : être à l'écoute pour s'améliorer

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration de notre qualité de service, nous menons tout au long de l'année différentes enquêtes pour évaluer notamment la satisfaction des nouveaux locataires entrants 2 mois après leur entrée dans les lieux, des habitants qui ont emménagé dans un programme neuf, ou encore ceux dont la résidence a été réhabilitée. Réalisées par un cabinet externe indépendant, ces enquêtes permettent de mieux

connaître leurs attentes, nos points forts, et nos leviers d'amélioration.

En 2024, nous les avons complétées en lançant deux nouvelles enquêtes de satisfaction ciblées, l'une portant sur la gestion des demandes techniques (réparation, intervention), et l'autre sur le traitement des demandes administratives (documents, contacts avec nos services, démarches). Ces enquêtes diffusées après la clôture

d'une demande, permettent de recueillir l'avis des habitants sur la qualité de l'accueil, la réactivité, la clarté des réponses et la satisfaction globale. Les retours collectés constituent un précieux outil pour ajuster nos pratiques, valoriser les actions efficaces, et identifier les axes de progrès. Cette démarche vise à construire avec les habitants un service au plus proche de leurs attentes.

Les principaux enseignements des enquêtes de satisfaction sur les nouveaux entrants :

653 locataires interrogés : 378 répondants

Nos points forts :



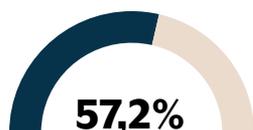
Nos axes d'amélioration:



Les principaux enseignements des enquêtes de satisfaction post intervention

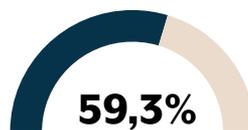
Taux de satisfaction post intervention technique

2 075 locataires interrogés :
657 répondants



Taux de satisfaction post intervention administrative

1 114 locataires interrogés :
348 répondants

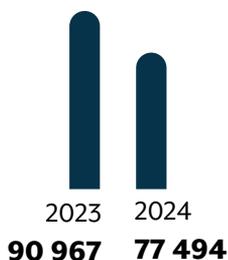




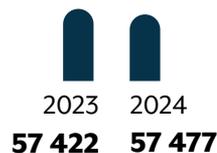
Notre centre de relation résidents : traiter les demandes des habitants

Lancé en 2021, notre centre de relation résidents est désormais un élément clé essentiel dans la relation d'IDF Habitat avec ses locataires. Avec près de 400 appels 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**



**Nombre d'appels
traités par le CRR**



Taux de décrochés

Pour améliorer notre disponibilité et faire face aux périodes de fortes affluences (jusqu'à 17 appels peuvent se présenter au même moment), nous avons mis en place un dispositif de rappel des locataires, « le callback ». Il leur suffit d'en faire la demande sur le serveur vocal de notre centre d'appel. Les locataires sont alors rappelés par nos chargés de relation résidents en matinée ou la journée suivante.



Avec rappel «callback»



308

appels par jours en moyenne en 2024, dont 228 appels traités en moyenne

61

appels par jours en moyenne pris en charge par un chargé de relation résident

Durée des appels

Un management attentif aux équipes et l'évolution des process ainsi que de notre logiciel dédié aux réclamations a permis de renforcer le questionnement et de gagner ainsi en rapidité pour le traitement des demandes.



3min21

de durée moyenne de conversation

71%

des appels représentent des réponses de premier niveau

La gestion des demandes et réclamations

31 680

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



La charte des relations fournisseurs : 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

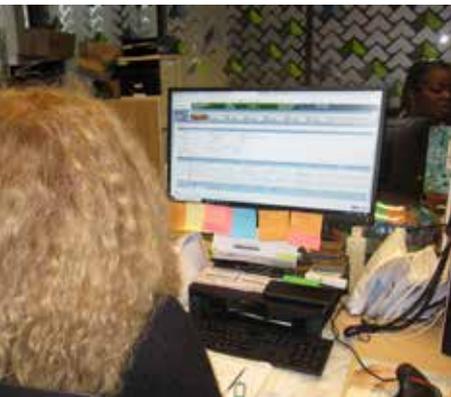
4

Commissions d'Appel d'Offres destinées à examiner les offres et à attribuer les marchés dans le respect de la réglementation et du cahier des charges

42

marchés notifiés supérieurs à 20 000 € HT et 24 marchés subséquents notifiés

Notre stratégie numérique : répondre aux besoins des utilisateurs



En 2024, nous avons poursuivi notre politique de développement de nos systèmes d'information initiée l'année dernière. Cette démarche vise à renforcer l'efficacité opérationnelle de nos outils, notre qualité de service et la sécurité de nos données. Cela s'est concrétisé par la poursuite des projets initiés dans le cadre de notre Plan d'Action d'Amélioration (PAA) de notre logiciel métier de gestion ULIS.

Les audits et interviews des équipes en interne réalisées en 2023 ont permis

de nombreuses évolutions liées à notre réseau, à l'aménagement de nos infrastructures (salle de serveurs), au paramétrage du logiciel, à la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou de documents bureautiques, ainsi qu'à l'amélioration de notre outil de gestion des réclamations. En parallèle, nous avons entamé des réflexions pour mettre en place une politique de sécurité des systèmes d'information, et garantir ainsi la confidentialité et l'intégrité des données, tout en assurant la continuité de notre activité.



Une gestion responsable de nos ressources

Malgré un contexte économique contraint entre la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), l'augmentation de la fiscalité, le plafonnement des loyers à 3,5% (quand l'inflation est elle à 6,13%), nous avons

Les loyers quittancés sont la première source de revenus d'IDF Habitat. Ils sont en hausse de +5,07%, ce qui s'explique par l'impact «année pleine» des livraisons de l'exercice 2023 et par la hausse des loyers à l'IRL au 1er janvier 2024.

Les ressources :

Les loyers quittancés

76,5 M€

Les dépenses :

Autofinancement
5 M€

Frais de gestion
10,7 M€

Personnel
10,9 M€

Maintenance
12,7 M€

TFPB
11,7 M€

Annuité financière
25,6 M€

Sur les 3 derniers exercices, l'autofinancement moyen s'élève à 5,94% des ressources*

Soit 15,1% des loyers, ce qui représente une variation de +3,1% par rapport à 2023

Soit 1/3 des loyers - elle reste stable malgré un livret A en hausse à 3% sur l'exercice

Des ressources impactées par :

La RLS

3,3 M€

soit 20 M€ depuis 2020
soit 4,18% des loyers

Le plafonnement des loyers à

3,5%

quand l'augmentation en rapport de l'inflation aurait du être de 6,13%

La hausse de la prime assurance

due aux différents sinistres sur le patrimoine

* Pour un Organisme de Logement Social (OLS), le taux de référence d'autofinancement est considéré comme faible s'il est inférieur à 3%

IDF Habitat

en 2024 en chiffres clés

Un ancrage territorial

12 708

logements et équivalents
sur 17 villes d'Ile de France

Près de

33 000

locataires

2 975

logements situés en
Quartiers Prioritaires

Un habitat diversifié de qualité

19

logements sociaux
en chantier

398

logements sociaux en
projet

134

logements en accession
sociale en chantier

L'entretien du patrimoine

14,3 M€

de travaux réalisés

Une stratégie énergétique

28

logements réhabilités livrés

454

logements en cours de
réhabilitation

874

logements à réhabiliter
en projet

Une gestion locative responsable et solidaire

728

logements attribués au
cours des 69 CALEOL

1,70%

de taux de vacance

4,26%

de taux de rotation

421

familles en difficulté
rencontrées 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

82%

de locataires satisfaits des
équipements de leur logement

57 477

appels traités par le
centre d'appel

79%

de taux de décroché avec
«callback» du centre
d'appel (74% sans callback)

Des RH actives

182

salarié.es IDF Habitat

99/100

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

71%

sur le baromètre social

178

salarié.es ont bénéficié
d'une formation

