

# Emmaüs

Rapport  
d'activité  
2022

# habitat

« Face aux nouvelles formes d'exclusion, face aux nouveaux drames humains que génèrent nos sociétés, la solidarité ne suffit plus. Il faut redécouvrir la fraternité. »

Abbé Pierre

Emmaüs Habitat est  
une entreprise sociale pour  
l'habitat qui gère plus de 14 000  
logements locatifs sociaux.

salariés

**239**

dont  
personnels de proximité

**120**

logements familiaux gérés

**13 350**

foyers et résidences sociales

**40**

directions territoriales

**2**

Nord-Ouest à Saint-Ouen-l'Aumône  
Sud-Est à Charenton-le-Pont

personnes logées

**+ 50 000**



Pension de famille Lucie Coutaz, Esteville (76)

# Conseil d'administration

## Au 31 décembre 2022

**Président**  
François DELARUE

**Fondation Abbé Pierre**  
Représentée par Aminata KONE

Geneviève GUEYDAN  
Pierre MARCENAC  
Jacques OUDOT  
Christophe ROBERT  
Michel VERMOT

**Emmaüs France**  
Représenté par Catherine GIRARD

**Emmaüs Solidarité**  
Représenté par Bruno MOREL

**Action Logement Immobilier**  
Représentée par Jocelyne SILVA-MENDY  
Anne BALTAZAR

**Habitat Réuni**  
Représenté par Julien PAUL

**Conseil départemental du Val-d'Oise**  
Représenté par Véronique PELISSIER

**Conseil départemental de Seine-Saint-Denis**  
Représenté par Florence LAROCHE

**Communauté d'agglomération de Paris-Saclay**  
Représentée par François-Guy TREBULLE

### Représentants des locataires :

Claude BROUILLARD  
**Confédération Nationale du Logement**

Marie-Claude CLAIN  
**Confédération Syndicale des Familles**

Claude DURAND  
**Confédération Générale du Logement**

### Représentants du personnel :

Djelloul BEKRATTOU  
Frédérique DAVID  
Jérémy NADIR  
Mounira SAADA

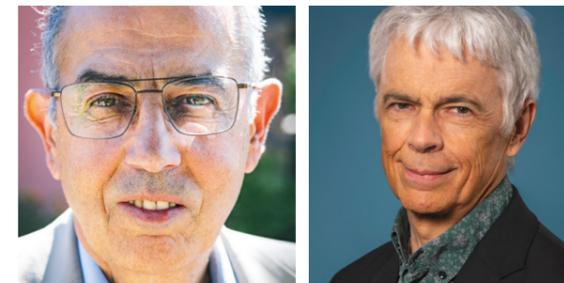
**Direction générale**  
Serge CONTAT

**Commissions d'attribution**  
Direction Territoriale Sud-Est  
Direction Territoriale Nord-Ouest

**Présidente**  
Aminata KONE

**Commission d'appel d'offres**  
Serge CONTAT - Catherine LONCLE

**Commissaires Aux Comptes**  
Cabinet MAZARS



## Ancrage social, renouvellement urbain et développement

**François Delarue**  
président

**Serge Contat**  
directeur général

L'année 2022 a été marquée par un retour progressif à la normale du point de vue des contraintes sanitaires, mais les incertitudes et tensions sociales et économiques restent significatives.

Dans ce contexte, Emmaüs Habitat a maintenu son très fort engagement auprès de ses locataires et a résolument poursuivi ses projets de renouvellement urbain tout en maintenant un rythme de développement satisfaisant.

En matière de présence, d'accueil et d'accompagnement social, outre l'action au quotidien des gardiens, on notera que près d'un locataire sur dix a fait l'objet d'un suivi social particulier, notamment pour prévenir les expulsions locatives.

Par ailleurs Emmaüs Habitat, en s'appuyant sur des partenaires et associations locales, et en les soutenant financièrement, a poursuivi de nombreuses actions visant à développer ou renforcer le lien social et à améliorer la qualité de vie dans les cités. Environ 4 400 locataires en ont bénéficié.

Enfin, les clauses introduites dans les marchés de travaux ont permis la réalisation de près de 30 000 heures d'insertion au profit de locataires ou de membres de leur famille.

Les indicateurs de gestion locative sont à la fois satisfaisants sur le plan opérationnel en matière de vacance ou de délais de relocation, mais révélateurs des tensions qui s'accroissent année après année dans le parc social francilien. Ainsi, le taux de rotation continue de diminuer pour passer sous la barre des 5%, tandis que le volume d'accueil des publics prioritaires s'est stabilisé au niveau atteint les années précédentes.

L'année 2022 aura été marquée par une hausse sans précédent du coût des énergies. Les boucliers tarifaires mis en place par l'Etat, les actions pédagogiques menées auprès des locataires, les mesures de gestion prises sur la conduite du chauffage des bâtiments, ainsi qu'une modération des hausses de loyers ont permis d'amortir la brutalité de ce choc. Néanmoins, ce contexte inflationniste fragilise une large fraction des locataires.

Le programme de renouvellement urbain de Bobigny Étoile s'est poursuivi dans des conditions satisfaisantes. L'année 2022 a permis de contractualiser celui de la résidence La Forêt à Viry-Châtillon et le démarrage de la première phase du programme de renouvellement urbain d'Aulnay-

sous-Bois. Ainsi, toutes les opérations d'Emmaüs Habitat éligible au nouveau programme de rénovation urbaine (NPNRU) font aujourd'hui l'objet de contractualisations, à l'exception de la deuxième phase d'Aulnay-sous-Bois et de la résidentialisation de Blanc-Mesnil.

L'effort de mise à niveau du patrimoine a pu se maintenir en 2022, notamment avec la poursuite de réhabilitations emblématiques comme la résidence des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (achèvement prévu en 2023). Les ratios d'entretien restent au niveau de la moyenne régionale, 725 euros par logement. Le patrimoine d'Emmaüs Habitat se situe à un niveau satisfaisant en matière de DPE, puisque seulement 2,1% des logements se situent en classe F ou G (logements individuels essentiellement) et 8,3% en classe E. Enfin, une attention particulière a été portée sur le bon fonctionnement des ascenseurs avec un taux de disponibilité de près de 99% témoignant de l'efficacité du travail mené avec les prestataires comme sur le terrain.

En matière de développement, l'année a connu des livraisons emblématiques : Charenton Liberté qui comprend la rénovation de la salle des ventes de la communauté Emmaüs et le logement des compagnons ; Longjumeau associant 27 logements foyers pour la communauté Emmaüs et 45 logements familiaux ; Rueil-Malmaison, programme original associant logements familiaux classiques et logements spécifiques pour les jeunes.

Dans un contexte financier mis fortement sous tension par la hausse du Livret A, les résultats financiers d'Emmaüs Habitat sont orientés à la baisse mais restent satisfaisants grâce à une gestion sobre, avec un résultat de 1,8 M€, et un ratio d'autofinancement net HLM de 13%. On ne saurait toutefois occulter le poids persistant de la RLS (plus de 4 M€), charge d'autant plus lourde pour l'organisme que son engagement social est fort.

Comme les années précédentes, la réussite des actions menées et les résultats obtenus reposent sur un très fort engagement des collaborateurs dans les services du siège, dans les directions territoriales et sur le terrain au plus près des locataires. Il convient ici de les saluer et de les remercier.

# Panorama 2022

- 6 Événements marquants
- 10 Évolution du cadre législatif, réglementaire et financier
- 15 A l'écoute des habitants
- 25 Chiffres-clés 2022

## Développement, requalification et maintenance

- 30 Constructions  
Réhabilitations et résidentialisations
- 31 Démolitions  
Décisions de financement de l'Etat  
Opérations en études
- 32 Focus sur les deux Programmes Nationaux de Renovation Urbaine
- 34 Maintenance et entretien du patrimoine
- 37 Commissions d'appels d'offres
- 39 Chiffres-clés 2022

# 1

## Gestion locative et occupation sociale

- 42 Gestion locative
- 44 Mobilité des locataires
- 47 Chiffres-clés 2022

# 2

## Mieux vivre ensemble

- 50 Prévention des expulsions  
Qualité de service et satisfaction des locataires
- 54 Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques
- 57 Insertion par l'économique
- 59 Chiffres-clés 2022

# 3

## Management et ressources humaines

- 62 La transition numérique  
Les évolutions de l'effectif
- 65 Chiffres-clés 2022

# 4

## Administration générale et système d'information

- 68 Moyens généraux  
Réseaux et serveurs  
Applications
- 71 Autres informations réglementaires

# 5

# Événements marquants de l'année 2022

7 janvier



## Vœux d'Emmaüs Habitat aux personnels

Les contraintes sanitaires n'ont pas encore permis cette année de réunir les collaborateurs pour une cérémonie de vœux en janvier 2022. Un séquence vidéo a permis au président et au directeur général de présenter leurs vœux au personnel. A cette occasion, ils ont dressé un portrait des grands événements de 2021, et ont remercié le personnel pour son implication tout au long d'une période difficile. Les perspectives 2022 ont été tracées dans le climat d'incertitudes dans lequel nous sommes.

1<sup>er</sup> mars

## Renouvellement du partenariat avec le Collectif Plus Sans Ascenseur

Engagé depuis juillet 2019, le partenariat avec le Collectif Plus sans Ascenseurs se poursuit. La convention a été renouvelée pour l'année 2022 afin d'apporter un service aux locataires qui ne peuvent sortir de chez eux pour cause d'ascenseur en panne ou pour des raisons de santé. Emmaüs Habitat soutient le combat de Fouad Ben Ahmed, fondateur du collectif, sur le droit à la mobilité verticale.

22 janvier



## Pose de la première pierre de la pension de famille d'Esteville (76)

En présence de Laurent Desmard, président de la Fondation Abbé Pierre, de François Delarue, président d'Emmaüs Habitat, de Guillaume Valette-Valla, président d'Emmaüs Alternatives de Pierre-André Durand, préfet de Seine-Maritime, et de Manuel Grente, maire d'Esteville, la première pierre de cette pension de famille de 20 logements a été posée. Cette opération est éminemment symbolique pour le Mouvement Emmaüs puisqu'elle est mitoyenne du lieu de mémoire de l'Abbé Pierre à Esteville, commune où il repose. Deux ministres ont tenu à témoigner par l'intermédiaire d'une vidéo : Sarah El Haïri, Secrétaire d'Etat chargée de la Jeunesse et de l'Engagement auprès du Ministre de l'éducation et Olivia Gregoire, Secrétaire d'Etat chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable auprès du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance.

28 mars



## Inauguration de notre résidence solidaire à Rueil-Malmaison (92)

En présence de Patrick Ollier, maire de Rueil-Malmaison, de Fabrice Dupré, directeur délégué d'ADIM, de François Delarue, président d'Emmaüs Habitat et de Jean-Pierre Fondère, président des Jeunes de la Plaine, a été inaugurée une résidence solidaire. Cet ensemble immobilier comprend 34 logements locatifs sociaux, 43 logements en foyer de jeunes travailleurs, et un local en rez-de-chaussée dédié à une activité solidaire. Situé dans un écoquartier, il bénéficie d'un projet social innovant.



15 juin



### Concert DEMOS à la Philharmonie de Paris (75)

Voir et écouter ses enfants dans l'une des plus prestigieuses salles de concert de France est sans doute une source de grande fierté.

Depuis 2019, Emmaüs Habitat a décidé de cofinancer Démos (dispositif d'éducation musicale et orchestrale à vocation sociale), un projet expérimental de découverte de la musique classique par la pratique collective en orchestre.

Un groupe d'enfants dont la sélection a été assurée par la Maison pour Tous du Champy, à Noisy-le-Grand, s'est positionné pour les instruments à vent : flûte et clarinette.

La clôture de cette édition a eu lieu le 15 juin 2022 à la salle Pierre Boulez à la Philharmonie de Paris.

20 juin



### Renouvellement de la convention de partenariat avec Emmaüs Solidarité

Emmaüs Habitat a renouvelé sa convention de partenariat avec Emmaüs Solidarité pour six années. L'objectif est de favoriser le parcours résidentiel des personnes hébergées vers le parc social et le développement de pension de famille. La convention a été signée par Serge Contat, directeur général d'Emmaüs Habitat et Bruno Morel, directeur général d'Emmaüs Solidarité.

30 juin



### Inauguration des locaux réhabilités de la communauté Emmaüs Liberté à Charenton-le-Pont (94)

En présence de Sophie Thibault, préfète du Val-de-Marne, d'Hervé Gicquel, maire de Charenton-le-Pont, d'Antoine Sueur, président d'Emmaüs France, d'Éric Bouchaud et Catherine Athéa, co-présidents d'Emmaüs Liberté ainsi que de Farida Adlani, vice-présidente de la Région Île-de-France et de François Delarue, président d'Emmaüs Habitat, ont été inaugurés les locaux réhabilités de la communauté Emmaüs Liberté à Charenton-le-Pont. Dix-huit logements ont été entièrement rénovés pour accueillir des compagnes et compagnons ainsi qu'un espace de vente dans la chapelle.

24 septembre



### Présentation de l'animé « Merveilleux » au festival « C'est pas du luxe ! » à Avignon

Un groupe d'enfants de locataires de la résidence des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand s'est investi dans la réalisation d'un dessin animé qu'ils ont entièrement réalisé (dessin, voix off, montage) avec l'aide du Collectif Bol d'Art. Cette œuvre a été présentée au Festival « C'est pas du luxe ! » organisé chaque année par la Fondation Abbé Pierre à Avignon. Les enfants et leurs accompagnateurs ont pu assister à la projection de leur dessin animé intitulé « Merveilleux ».

18 novembre



### Pose de deux premières pierres à Osny (95)

En présence de Jean-Michel Lesveque, maire d'Osny (95), de Serge Contat, directeur général d'Emmaüs Habitat et de Thomas Arnould, directeur de programmes du groupe Gambetta, ont été posées deux premières pierres pour un immeuble de 70 logements locatifs sociaux et un immeuble de 92 logements en accession sociale.

Ces opérations s'inscrivent dans une démarche de requalification urbaine et de diversification de l'offre à proximité de la résidence de la Viosne gérée par Emmaüs Habitat.

Le programme locatif social a bénéficié d'une labellisation pour 15 logements inclusifs par le département. Il accueillera des services et commerces en rez-de-chaussée.

24 septembre



### Challenge « Le Vert à moitié plein »

Pour inciter les collaborateurs à participer à la réduction de leur consommation énergétique et de leur empreinte carbone, un challenge en équipe a été organisé sur 10 jours, « 10 jours pour 10 défis ». 47 salariés ont concouru à cette initiative intitulée « le Vert à moitié plein ». Au final, une moisson d'actions concrètes à appliquer au quotidien. Le challenge sera suivi par d'autres événements, notamment des animations collectives sur les six prochains mois, organisées au siège et dans les directions territoriales.

21 novembre



### Inauguration de 7 logements locatifs sociaux à Nanterre (92)

En présence de Patrick Jarry, maire de Nanterre, de François Delarue et Serge Contat, respectivement président et directeur général d'Emmaüs Habitat, de Nassera Hamza, conseillère régionale et d'Eric Melenfer, représentant d'Action Logement, ont été inaugurés 7 logements locatifs sociaux neufs, réalisés dans le centre ancien de Nanterre, rue de l'Eglise.

Cette opération très qualitative a été construite dans une rue étroite avec beaucoup de contraintes techniques pour la mise en œuvre du chantier.

2 décembre



### Inauguration de la réhabilitation de la résidence Saint-Martin à Pontoise (95)

François Delarue et Serge Contat, président et directeur général d'Emmaüs Habitat, ont inauguré la fin de la première tranche de réhabilitation de la résidence Saint-Martin à Pontoise aux côtés de Stéphanie Von Euw, maire de Pontoise. Les travaux ont porté sur 37 logements qui ont été réhabilités et résidentialisés. La qualité de cette opération a été saluée.

6 décembre



### Inauguration de 75 logements locatifs sociaux et d'une résidence sociale de 27 logements pour la communauté Emmaüs de Longjumeau (91)

Après plusieurs mois de travaux, dans le cadre d'une opération en VEFA avec Kaufmann et Broad, 45 logements locatifs sociaux et une résidence sociale de 27 logements ont été inaugurés.

Cet événement s'est déroulé en présence de Sandrine Gelot, maire de Longjumeau, de Laurent Jeanne, conseiller régional, de Brigitte Boussuges, présidente de la communauté Emmaüs de Longjumeau et de François Delarue et Serge Contat, président et directeur général d'Emmaüs Habitat.

Les 45 logements locatifs sociaux sont gérés par Emmaüs Habitat ; la résidence sociale accueille des compagnons de la communauté Emmaüs de Longjumeau. Cette opération d'envergure s'inscrit dans un projet de requalification de l'entrée de la ville.

# Évolution du cadre législatif, règlementaire et financier

## Les textes marquants de l'année 2022

### La Loi n° 2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants

- Cette loi vient modifier l'article L 441-1 du CCH en introduisant un nouveau public prioritaire dans la liste. Désormais, les jeunes mineurs émancipés ou majeurs âgés de moins de 21 ans pris en charge avant leur majorité par le service de l'aide sociale à l'enfance, font partie de la liste prioritaire.

### L'Arrêté du 16 février 2022 portant modification de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2014 pris en application de l'article D 304-1 du CCH

- A compter du 1<sup>er</sup> février 2022, l'ancien zonage est modifié, de nouvelles communes ont été ajoutées à la liste. Cet arrêté actualise ainsi le zonage utilisé dans le cadre de l'accession sociale à la propriété, notamment dans la mise en œuvre des dispositifs de financement (PTZ, PSLA) ou fiscaux (COSSE, PINEL, Loc'avantages...).

### Le Décret n° 2022-422 du 25 mars 2022 relatif à l'évaluation environnementale des projets

- Le texte met en place un dispositif permettant de soumettre à évaluation environnementale des projets susceptibles d'avoir des incidences notables sur l'environnement et la santé humaine mais situés en deçà des seuils de la nomenclature annexée à l'article R. 122-2 du code de l'environnement. Il s'agit d'une nouvelle contrainte juridique qu'il faut anticiper en prenant en compte l'évaluation environnementale en amont de certains projets.

### Le Décret n°2022-465 du 31 mars 2022 relatif aux conventions portant sur un immeuble ou un logement, conclues par l'agence nationale de l'habitat

- Ce décret a été pris en application des articles L 321-4 et L 321-8 du CCH. Les organismes HLM peuvent vendre des logements en accession sociale à la propriété à des investisseurs-personnes physiques. Avant l'entrée en vigueur de ce décret, ces investisseurs pouvaient donner en location le logement acquis dans le cadre d'un dispositif dit « Cosse » ou « Pinel ». Le décret modifie l'article D 443-34 du CCH en substituant le dispositif à un nouveau dit « loc'avantages ». Désormais les organismes d'HLM peuvent donc vendre un logement neuf en accession sociale à la propriété à un investisseur-personne physique qui s'engage à le donner en location :
  - soit dans le cadre du dispositif fiscal dénommé « Loc'avantages »
  - soit dans le cadre du dispositif fiscal « Pinel ».

### L'arrêté du 19 avril 2022 portant modification de l'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social notamment dans le cadre de la crise ukrainienne et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social

- Le présent arrêté est pris pour application de la directive 2001/55/CE du Conseil du 20 juillet 2001 relative à des normes minimales pour l'octroi d'une protection temporaire en cas d'afflux massif de personnes déplacées et à des mesures tendant à assurer un équilibre entre les efforts consentis par les Etats membres pour accueillir ces personnes et supporter les conséquences de cet accueil.

### L'Ordonnance n° 2022-1076 du 29 juillet 2022 visant à renforcer le contrôle des règles de construction

- Cette ordonnance modifie le livre 1<sup>er</sup> de la partie législative du CCH dans le but de renforcer les obligations imposées au maître d'ouvrage, de la conception au stade de l'achèvement des travaux.

### Le Décret n° 2022-1407 du 5 novembre 2022 relatif au chèque énergie pour les ménages chauffés au fioul domestique

- Mise en œuvre d'un chèque énergie exceptionnel pour les ménages modestes se chauffant au fioul domestique. Le décret précise les modalités d'attribution du chèque énergie exceptionnel pour les ménages chauffés au fioul domestique.

### Le Décret n° 2022-1674 du 27 décembre 2022 relatif au carnet d'information du logement et l' Arrêté du 27 décembre 2022 relatif au carnet d'information du logement

- Le décret est pris en application de l'article 167 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, instaurant un carnet d'information du logement. Ce carnet doit être établi, lors de la construction d'un logement ou à l'occasion de la réalisation de travaux de rénovation d'un logement existant ayant une incidence significative sur sa performance énergétique. D'une part, le décret et l'arrêté définissent les critères permettant de déterminer les travaux ayant une incidence significative sur la performance énergétique d'un logement, ainsi que les critères permettant de déterminer les catégories de matériaux et d'équipements ayant une incidence directe sur la performance énergétique du logement lors de sa construction ou à l'occasion de travaux de rénovation d'un logement existant. D'autre part, ils établissent une liste des documents permettant d'attester la performance énergétique du logement.

### Ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

- Cette ordonnance impose désormais au bailleur (y compris du secteur social), en cas de contrat de fourniture d'eau non individualisé, de transmettre au locataire la facture d'eau ainsi que les informations complémentaires sur la qualité de l'eau qui lui ont été adressées.

### La Loi n° 2022-1736 du 30 décembre 2022 de finances – article 7

- Le régime d'exonération d'impôt sur les plus-values au profit des particuliers qui cèdent un bien immobilier à la construction de logements locatifs sociaux est prolongé jusqu'au 31 décembre 2023.

### Le Décret n° 2022-1760 du 30 décembre 2022 définissant les conditions d'application du quatrième alinéa de l'article L. 445-1 du code de la construction et de l'habitation relatif aux modalités de signature d'une convention d'utilité sociale par un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre reconnu autorité organisatrice de l'habitat

- Ce décret précise les modalités selon lesquelles un EPCI à fiscalité propre reconnu autorité organisatrice de l'habitat (AOH) en application de l'article L. 301-5-1-3 du code de la construction et de l'habitation (CCH) peut renoncer à son obligation de signature d'une convention d'utilité sociale (CUS).

## Environnement économique et taux du Livret A

### Augmentation du taux du Livret A

Le taux du livret A passe à 3 % à partir du 1<sup>er</sup> février 2023, son taux le plus élevé depuis 15 ans. Il avait connu une première révision à 1 % en février 2022, puis, en raison de la forte hausse de l'inflation, avait été porté à 2 % le 1<sup>er</sup> août 2022. Un arrêté publié au Journal officiel du 29 janvier 2023 fixe les taux d'intérêt des livrets d'épargne réglementée pour la période du 1<sup>er</sup> février 2023 au 31 juillet 2023.

### Réaménagement de la dette auprès de la Banque des Territoires (CDC)

Au 31 décembre 2022, l'encours de dette au passif d'Emmaüs Habitat s'élève à 520,1 M€.

Le relèvement significatif du taux du livret A en février et août 2022 a impacté un encours de dette Banque des Territoires (CDC) de 394 M€.

Dans le cadre des mesures internes de gestion de la dette, une négociation pour des mesures complémentaires de réaménagement de la dette auprès de la Banque des Territoires (CDC) est menée.

La simulation de réaménagement envisagée, entre en vigueur en date de valeur du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Elle comprend un périmètre de 56 prêts pour un encours de 102 M€ et propose 3 mesures d'allongement couplées à un différé d'amortissement pour la première mesure.

Les mesures de réaménagement nécessitent la réitération de garantie de la CGLLS, de Grand Paris Seine & Oise, du Département du Val-d'Oise et des communes d'Aulnay-sous-Bois, du Blanc-Mesnil, de Bobigny, d'Etampes, de Noisy-le-Grand et de Saint-Ouen l'Aumône.

### Trésorerie placée

Sur la période, la trésorerie moyenne placée s'élève à 101,2 M€ dont 93,5 M€ sur livret A (fixé à 1% en février 2022 et 2% à partir d'août 2022).

L'adossé des placements au taux de Livret A particulièrement élevé en 2022 (92,4% des placements) a généré une enveloppe des produits financiers à 1,4 M€, en augmentation sensible (401K€ en 2021).

Le taux de rendement moyen de la trésorerie placée en 2022 s'établit à 1,38% contre 0,56% en 2021.

## Financement et relation bancaire

Suite à une nouvelle consultation bancaire portant sur les financements des opérations d'investissements, la SAC Habitat Réuni a attribué en janvier 2022 l'offre de financement au Crédit Coopératif.

Les taux retenus sont attractifs au regard du marché avec un taux de 1,04% pour une durée de 20 ans et de 1,16% pour une durée de 25 ans.

Le versement de l'enveloppe Crédit Court Terme a été mobilisée à hauteur de 25,5 M€ en janvier 2022 et l'enveloppe crédit moyen terme à 20 ans a été souscrite pour un total de 8,7 M€.

En 2022, l'activité financement a généré :  
**L'obtention de 8 accords de principe pour un montant de 28 299 M€**

### La signature de 26 contrats pour un total de 45 870 K€

contrats signés 2022	montants en K€
banque des territoires	30 733
action logement services	6 900
crédit coopératif	8 237
	<b>45 870</b>

Ceux-ci englobent 22 100 K€ de prêts à l'amélioration (48%), 22 000 K€ de prêts constructions neuves (48%) et 1 700 K€ de prêts de haut de bilan bonifié (4%) de la Banque des Territoires.

nature prêts	montants en K€
PLAI (prêt locatif aidé d'intégration)	7 513
PLUS (prêt locatif à usage social)	8 595
PLS (prêt locatif social)	5 925
Constructions neuves	22 033
PAM	6 229
PAM ECO PRÉT	4 770
PAM Taux Fixe	2 248
PRÉT BOOSTER taux fixe	630
PRÉT LIBRE taux fixe	8 237
Amélioration-locaux commerciaux	22 114
PHBB 1	535
PHBB2	1 188
Prêts bonifiés - Plan de relance	1 723
	<b>45 870</b>

### L'encassement de 23 contrats pour un montant de 38 888 K€

nature	montants en K€
constructions neuves	16 890
acquisition-amélioration	175
réhabilitation	21 823
	<b>38 888</b>

### L'obtention de 10 garanties d'emprunts pour un total de 31 100 K€

## Financements et subventions

### Subventions notifiées, appels de fonds et subventions encaissées

En 2022, les subventions notifiées ont représenté 11 M€, les appels de fonds 7,2 M€ et les subventions encaissées 13,5 M€.

Par financeurs, l'ANRU représente 57% des flux 2022 et les collectivités locales 30%.

## Encaissement des clients

Les moyens de paiement locataires déployés sont stables.

Les prélèvements (58,7%), les virements (13,4%) et les chèques (11,8%) demeurent les moyens de paiement majoritaires.

A noter, l'évolution à la hausse des paiements par carte bancaire (+1,7%) et par prélèvements (+1,2%) et l'évolution à la baisse des virements (-1%) et des chèques (-1,1%).

### Répartition des moyens de paiements pour le mois de décembre 2022

famille	%
prélèvement	58,7
virement	13,4
chèque	11,8
TIP	6,5
eficash	5,1
encaissement CB	4,5
total	100

## Paiement fournisseurs

### 23 445 factures ont été réceptionnées pour 912 fournisseurs.

nombre de fournisseurs	tranches de factures	nombre de factures
861	0-100	7 484
41	101-400	8 300
6	401-700	3 097
5	700 et +	3 571

En 2022, 82% des factures (19 402) sont parvenues par voie dématérialisée à l'adresse de référence EHfournisseurs (adresse dédiée EHfournisseurs@emmaus-habitat.fr).

5 690 virements ont été effectués en 2022 (dont 4 972 fournisseurs) pour un montant global de 92,6 M€ :

- 5 077 virements via la Caisse des dépôts et consignations pour un montant de 85,6 M€
- 613 virements via la Caisse d'Épargne pour un montant de 7 M€

## Fiscalité locale

5,7 M€ de dégrèvements (3,3 M€ en 2021) pour 99 avis ont été obtenus au titre des dégrèvements de TFPB dans le cadre de travaux énergétiques concernant des travaux d'isolation, de chauffage, d'aménagement extérieur et accessibilité, d'adaptation de salle de bain.

Sous Optitax, outil de gestion CEGID de la taxe foncière, 138 avis d'imposition 2022 ont été traités, dématérialisés et comptabilisés.

## Comités d'investissement

### Comité d'investissement interne

En 2022, 58 dossiers d'opérations ont été présentés en comité d'investissement (CIV).

### Comité d'investissement émanant du Conseil d'administration d'Emmaüs Habitat

En 2022, 4 dossiers d'opération ont été présentés.



# À l'écoute des habitants

L'humain est au cœur de la vocation d'Emmaüs Habitat. Une valeur partagée au quotidien par les salariés mais aussi par les partenaires.

p.16

**François-Guy Trébulle,  
maire de Verrières-le-Buisson**

p.18

**Alexandra Maurice,  
responsable habitat  
et cadre de vie**

p.20

**Maria da Silva Ribeiro,  
gardienne de la résidence Pasteur  
à Charenton-le-Pont**

p.22

**Des artistes en résidence  
à Verrières-le-Buisson**



## Un compagnonnage de longue date avec Emmaüs Habitat

La résidence du Moulin de Grais fait partie de l'histoire verriéroise. Sa requalification et la démolition-reconstruction d'un bâtiment va en modifier le paysage et la qualité de vie pour les habitants. Entretien avec Guy-François Trébulle, maire de Verrières-le-Buisson.

François Guy Trébulle  
maire de Verrières-le-Buisson

### Quelles relations entretenez-vous avec Emmaüs Habitat ?

Nous partageons une histoire commune et un compagnonnage de longue date depuis 1960, date de la construction de la résidence du Moulin de Grais. Un bon nombre de nos concitoyens y ont habité et se sont par la suite installés en ville, d'autres y sont restés. Emmaüs Habitat a aussi marqué le paysage verriérois par d'autres constructions. C'est un partenaire qui a su répondre à nos enjeux en termes de qualité de vie pour nos habitants. Nous entretenons avec eux une relation constructive et fluide qui s'inscrit dans la durée, que ce soit avec nos correspondants comme avec les gardiens d'immeubles.

### Que pensez-vous de la réhabilitation de 5 bâtiments et de la démolition-reconstruction à venir d'un sixième bâtiment de la cité du Moulin de Grais ?

Très bien. D'abord parce que nous nous sommes en dialogue avec Emmaüs Habitat tout au long de la maturation du projet. Ensemble, nous avons exploré

le champ des possibles et exprimé nos besoins. In fine, nous recherchons le même objectif, l'augmentation du nombre de logements sociaux et une meilleure qualité de vie pour les résidents, qui sont des habitants de Verrières-le-Buisson. L'opération de démolition-déconstruction aboutit à une densification avec une architecture beaucoup plus aérée, plus transparente, et nettement plus qualitative pour le quartier. Par ailleurs, la réduction de la taille des logements répond aussi davantage à la demande générale des ménages.

### Un centre d'hébergement d'urgence a été créé dans le bâtiment n°5 voué à la démolition. Qu'en pensez-vous ?

Nous avons tout de suite adhéré à ce projet, porté par Emmaüs Solidarité, avec le soutien de l'Etat. C'est une optimisation d'une situation qui aurait pu être dysfonctionnelle avec une dégradation progressive et des risques d'insécurité. Au lieu d'une perte d'utilité, ce projet a permis d'accueillir 77 personnes en situation fragile, essentiellement des mères avec des enfants, dans des conditions de vie beaucoup plus satisfaisantes pour elles.

C'est une opération qui a été très bien accompagnée par Emmaüs Solidarité qui a fait appel à des assistants sociaux pour aider les familles et qui illustre parfaitement la complémentarité des démarches de la famille Emmaüs. Des enfants ont été scolarisés et des liens ont été créés avec la médiathèque, le Secours populaire, etc.

### Un projet artistique mené par Les ricochets sur les pavés accompagne cette transition. Qu'en pensez-vous ?

C'est une très bonne initiative d'Emmaüs Habitat que d'accompagner et de marquer cette étape importante. Ce qui est très réussi, c'est d'avoir contacté les anciens habitants et des figures locales dont on retrouve la photo sur la façade du bâtiment. En 2022, il y a déjà eu une très jolie restitution autour d'un banquet, dans le jardin de la résidence, toute en poésie et en douceur. Et ce 3 juin 2023, a eu lieu un spectacle de clôture des dix-huit mois de travail avec les habitants, mis en scène par la compagnie du Théâtre du voyage intérieur.



## « Le management engagé, ça existe ! »

Venue du secteur privé, Alexandra Maurice a intégré Emmaüs Habitat pour répondre à un besoin de sens dans son travail. Grâce au soutien du bailleur, elle a pu suivre un master 2 en logement social.

Alexandra Maurice  
responsable habitat et cadre de vie

« Remettre de l'humain et du social » dans son travail, tel a été le souhait d'Alexandra Maurice après dix ans d'assistantat et de gestion de copropriété dans le secteur privé. Un souhait exaucé chez Emmaüs Habitat qui l'embauche comme gestionnaire habitat en 2019. A peine nommée à ce poste, cette jeune femme déterminée, avec une soif d'apprendre, émet le désir de suivre une formation. « Titulaire d'un BTS et d'une licence en immobilier, j'avais des lacunes dans le monde du logement social aussi bien du point de vue de son contexte que des lois qui le régissent. J'avais besoin de m'asseoir sur des connaissances et de prendre de la hauteur. » Un souhait entendu, encouragé et soutenu par Emmaüs Habitat qui a permis à Alexandra de concrétiser un master 2 en logement

social. Entre temps s'est libéré un poste de responsable habitat et cadre de vie auquel elle postule avec succès. Elle mènera donc de front ses études et ce poste qu'elle occupe toujours.

Alexandra Maurice gère un secteur d'environ 3000 logements. Elle partage son temps entre le management des gestionnaires habitats et des gestionnaires de sites (qui gèrent les parties communes et privatives des immeubles et encadrent les gardiens et les équipes de proximité), la gestion administrative (80%) et une présence sur le terrain (20%).

Un poste qui répond à toutes ses attentes. « C'est la première entreprise où je découvre au quotidien le management bienveillant et attentif, notamment envers les équipes

de proximité. Et j'apprécie l'engagement d'Emmaüs Habitat dans son action sociale auprès des locataires. Les accompagner, les aider à faire et, non pas faire à leur place, fait partie de ses valeurs fondamentales. » Un exemple ? Monter un emploi jeune pour repeindre des parkings au profit d'enfants de résidents au lieu de faire appel à une entreprise extérieure.

**« C'est la première entreprise où je découvre au quotidien le management bienveillant et attentif, notamment envers les équipes de proximité [...] »**



## « Travailler avec son cœur »

**Gardiennne à la résidence Pasteur à Charenton-le-Pont, Maria da Silva Ribeiro, 37 ans de maison, connaît par cœur les dix engagements d'Emmaüs Habitat.**

Maria da Silva Ribeiro  
gardiennne de résidence

### « Le lien social fait partie intégrante du métier de gardiennne. »

Rien n'échappe à Maria da Silva Ribeiro. Du haut de ses 37 ans d'ancienneté chez Emmaüs Habitat dont 30 ans comme gardiennne, elle a l'œil sur tout, les parties communes, les façades d'immeubles, les parkings, le jardin, les entrées et sorties. Les locataires des 95 logements et utilisateurs des 150 parkings de la résidence peuvent compter sur sa vigilance mais pas seulement... Toujours de bonne humeur et disponible, ce « rayon de soleil » comme la surnomment les habitants, est aussi à l'écoute des confidences autour d'une tasse de café qu'elle offre volontiers dans sa loge. « Beaucoup de personnes âgées souffrent de solitude ; d'autres habitants viennent raconter

leurs soucis familiaux ou financiers. » Confidentialité et discrétion sont de règle. « Le lien social fait partie intégrante du métier de gardiennne », insiste-t-elle. « Si je ne vois pas passer certaines personnes âgées, je vais frapper à leur porte et en cas de non-réponse ou de besoin, j'appelle leur famille ou le service social d'Emmaüs Habitat. » Maria da Silva Ribeiro est aussi en lien avec l'Amicale des locataires, le Club des habitants et le service social pour organiser des événements (fête des voisins, atelier vélo, tri sélectif...). Ses principales missions ? La responsabilité de l'entretien ménager, la surveillance du patrimoine, le contrôle de la sécurité des bâtiments, du fonctionnement général des ascenseurs, la remontée des dysfonctionnements, la saisie et la gestion des réclamations, le respect du règlement intérieur, l'accueil et l'installation des nouveaux

locataires, l'accompagnement personnalisé au gré des besoins... Un poste qui convient à merveille à cette « gardiennne hautement qualifiée ». « C'est un métier très polyvalent avec beaucoup d'autonomie et de responsabilité, notamment le respect des 10 engagements au service des locataires d'Emmaüs Habitat. « Fais à ta façon », lui dit son chef, gestionnaire Cadre de vie et Habitat. Faut-il faire des réparations ou des travaux dans un logement ? Elle appelle les entreprises, informe le locataire de leur venue. « Travailler avec le cœur, avoir envie de venir de travailler, dans un esprit d'entraide et de solidarité », elle a fait siennes les valeurs de l'abbé Pierre, dont le portait orne les murs de son bureau. Des valeurs si essentielles que Maria da Silva Ribeiro a refusé tous les postes qu'on lui proposait dans le secteur privé.



## Des artistes en résidence à Verrières-le-Buisson

Durant deux ans, Emmaüs Habitat a accueilli des artistes en création dans un bâtiment du Moulin de Grais à Verrières-le-Buisson, voué à la destruction. Objectif : accompagner les habitants durant cette transformation. Récit.

« [...] il nous est apparu important de travailler sur le deuil de cette vie passée dans ce bâtiment à partir de récits de vie, de témoignages et de souvenirs recueillis auprès d'habitants temporairement relogés mais aussi d'anciens habitants. »

Judith Frydmann, à la tête de l'opérateur culturel Des ricochets sur les pavés\*, conçoit et produit des programmations poétiques et artistiques hors les murs dans les territoires en relation avec l'environnement et le vécu des habitants. Sollicitée par Emmaüs Habitat pour accompagner les locataires dans

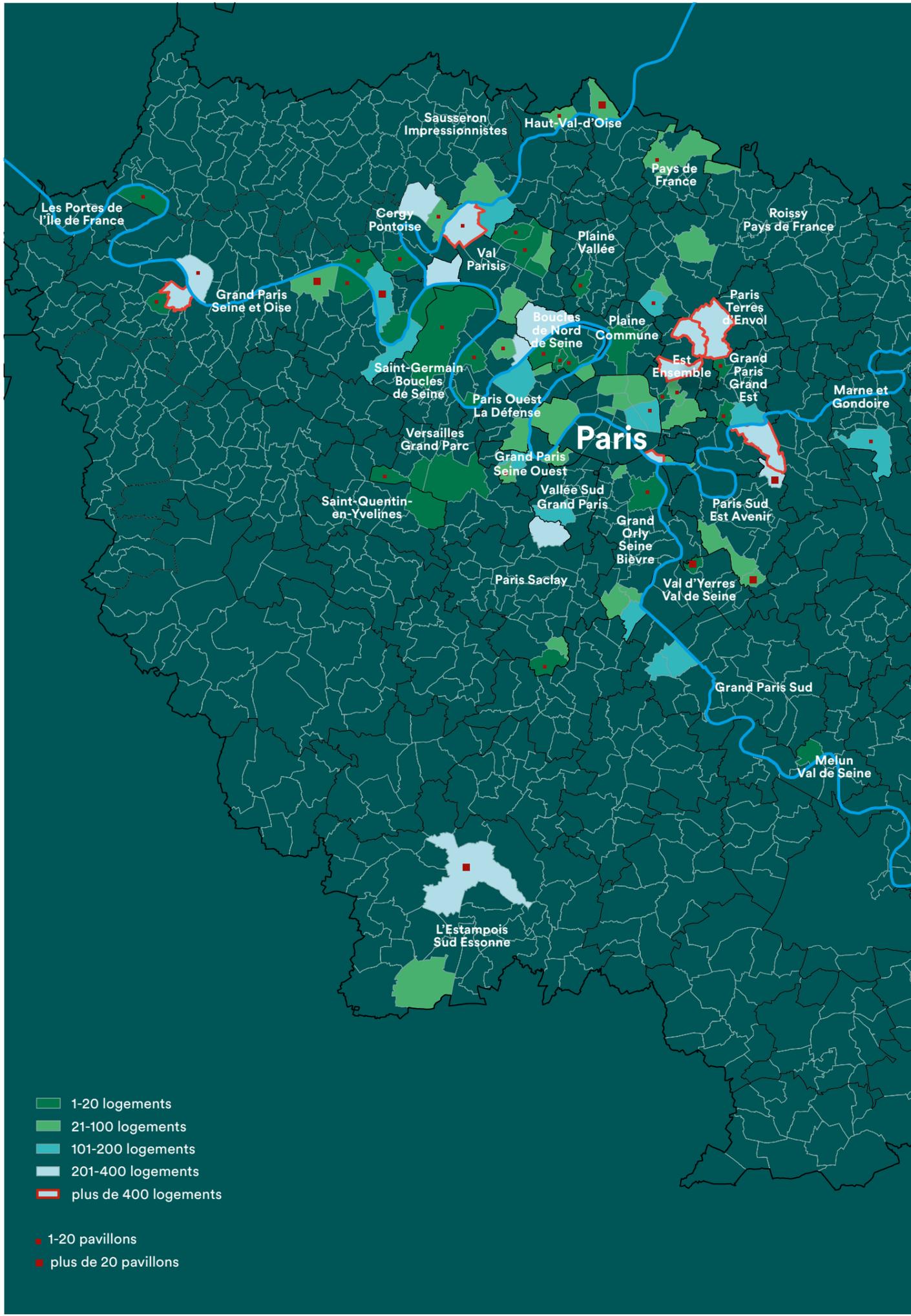
la transformation de la résidence de Grais à Verrières-le-Buisson, elle a fait appel à Léa Dant et son Théâtre du voyage intérieur, une compagnie connue pour son travail sur l'intime.

« L'enjeu de cette mutation étant la démolition d'une barre d'immeuble suivie d'une reconstruction, il nous est apparu important de travailler sur le deuil de cette vie passée dans ce bâtiment à partir de récits de vie, de témoignages et de souvenirs recueillis auprès d'habitants temporairement relogés mais aussi d'anciens habitants. »  
Accueillis sur place, pendant deux ans, dans un appartement mis à disposition par Emmaüs Habitat dans la barre n°5 vouée à démolition, une metteuse en scène et deux comédiennes-chanteuses ont organisé mensuellement des rencontres à la volée et des ateliers (parole et chant) avec des habitants, un groupe de bénévoles, des associations, et des personnes en grande précarité hébergées dans un centre d'accueil d'urgence temporaire installé dans ce même bâtiment, géré par Emmaüs Solidarité. Une bande son a été réalisée à partir de ses ateliers pour un futur spectacle ; une photographe est venue tirer le portrait de 15 habitants dont certains sont affichés sur la façade de l'immeuble.

En juillet 2022, un grand banquet a été organisé, scénographié par Léa Dant, ponctué d'impromptus des artistes mais aussi d'une pièce de théâtre jouée par de jeunes habitants et d'une lecture d'un poème par une femme accueillie par Emmaüs Solidarité. Riverains, habitants, élus, tous étaient à ce rendez-vous festif. Et le 3 juin 2023, a eu lieu un spectacle-hommage intitulé Toute une vie ici, avec le bâtiment n°5 pour décor. À travers une série de vignettes théâtrales jouées depuis les fenêtres, l'équipe de comédiens et les spectateurs ont partagé un « au revoir » au passé et un accueil du changement. Cette création inédite est le résultat de dix-huit mois de rencontres entre la compagnie et les habitants des six immeubles. Une soirée riche en émotions !

\* <https://des-ricochets-sur-les-paves.fr/>





# Chiffres-clés 2022

## Patrimoine au 31 décembre 2022

logements locatifs sociaux en propriété

**14 659**

dont

logements familiaux en Île-de-France

**13 350**

résidences

**231**

places de stationnement

**7 536**

Depuis 2021, suite à la réorganisation, le patrimoine est géré par deux directions territoriales

### DT Nord-Ouest à Saint-Ouen l'Aumône

logements dans le 78

**1 461**

soit 11%

logements dans le 92

**494**

soit 4%

logements dans le 93

**1 213**

soit 9%

logements dans le 95

**3 264**

soit 25%

pour un total de

**6 204**

soit 46% du patrimoine

### DT Sud-Est à Charenton-le-Pont

logements dans le 75

**440**

soit 3%

logements dans le 77

**245**

soit 2%

logements dans le 91

**1 045**

soit 8%

logements dans le 92

**494**

soit 4%

logements dans le 93

**3 426**

soit 26%

logements dans le 94

**1 496**

soit 11%

pour un total de

**7 146**

soit 53% du patrimoine

Emmaüs Habitat a livré 79 logements en 2022 : 45 LLS à Longjumeau (91), 34 LLS à Rueil-Malmaison Zac Ecoquartier de l'Arsenal (92).

foyers et résidences sociales

**40**

places dans ces résidences sociales

**1 768**

équivalents-logements en foyers ou résidences sociales

**1 309**

### accueil spécifique / public en insertion

résidences sociales

**16**

dont 10 hors IDF

pensions de famille

**6**

dont 1 hors IDF

maisons d'accueil spécialisées

**3**

centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement d'urgence

**2**

### public jeune

foyers jeunes travailleurs

**6**

résidence étudiante

**1**

### personnes âgées

résidences pour personnes âgées

**5**

dont 1 hors IDF

## Produits locatifs

loyers des logements

# 61 076 K€

variation +0,8%

autres produits de l'activité locative

# 6 232 K€

variation +0,6%

total

# 67 308 K€

variation +0,8%

En 2022, la RLS se chiffre à 3 893 K€  
(soit 80 € moyen mensuel – 4 050 locataires concernés).

## Vacance des logements (moyenne)

commerciale

# 1,51%

technique

# 2,99%

totale

# 4,50%

recouvrement des loyers

# 97,7%

## Aides au logement (moyenne)

En% des loyers

# 17,41%

% de bénéficiaires

# 40,98%

## Taux de rotation dans le patrimoine

Patrimoine global

# 4,97%

## Ressources des locataires

inférieures à 40%

# 37%

inférieures à 60%

# 59%

## Supplément de Loyer de Solidarité

Nb d'assujettis

# 177

SLS moyen

# 228 €





Résidence de l'Arsenal, Rueil-Malmaison (92)

# Développement, requalification et maintenance

- 30 Constructions  
Réhabilitations  
et résidentialisations
- 31 Démolitions  
Décisions de financement  
de l'Etat  
Opérations en études
- 32 Focus sur les deux Programmes  
Nationaux de Rénovation Urbaine
- 34 Maintenance et entretien  
du patrimoine
- 37 Commissions d'appels d'offres
- 39 Chiffres-clés 2022

**En 2022, Emmaüs Habitat  
a poursuivi la mise en œuvre  
de son plan stratégique dans  
les trois domaines de son activité :  
Développement, requalification  
urbaine et réhabilitation.**

L'année 2022 a été marquée par une pénurie inédite de matériaux et de matériels travaux dans tous les domaines de la construction, en partie causée par la guerre en Ukraine dès le mois de mars. Cette situation a engendré une hausse anormale des prix de construction entre +10% et +25% annuel, bien au-delà du classique indice de révision de l'année précédente à + 4%.

Par ailleurs, le contexte de pandémie de la Covid-19 en 2020 a été reconduit en 2021 et sur les 5 premiers mois de l'année 2022. Couplé à une hausse sans précédent des coûts de l'énergie (électricité / gaz / carburants), il a continué en 2022 à perturber les organisations chantiers par des rythmes ralentis de production.

Ainsi en 2022, les ralentissements pour cause d'équipes incomplètes en main d'œuvre, de matériaux et matériels non disponibles ou non livrables dans les délais ont conduit à une troisième année marquée par des perturbations diverses.

Pour autant, nos équipes sont restées mobilisées pour atteindre la plupart de nos objectifs 2022 tant en livraisons qu'en lancement d'ordres de services travaux.

## Construction

### Les livraisons neuves : 159 logements dont 79 logements familiaux et 80 logements foyers

Elles ont porté, en 2022, sur **159 logements**, **79 logements familiaux** dont **34 à Rueil-Malmaison** (92) ZAC de l'Arsenal et **45 à Longjumeau** (91), et **80 logements foyers** dont **43** (12 unités de vie formant 43 logements en colocation) à **Rueil-Malmaison** (92) ZAC de l'Arsenal, **27 à Longjumeau** (91) pour la Communauté Emmaüs, **10 à Charenton-le-Pont** (94) pour la Communauté Emmaüs Liberté.

### Les mises en chantier : 105 logements familiaux

Les Ordres de services (OS) de constructions neuves 2022 pour mise en chantier ont porté sur **105 logements neufs** répartis selon **13 logements familiaux** à **Saint-Germain-en-Laye** (78) et **92 logements familiaux** à **Verrières-le-Buisson** (91).

## Réhabilitations et résidentialisations

La requalification du patrimoine (réhabilitations et résidentialisations) s'est poursuivie en 2022 et a concerné **1 200 logements** dont **552 livrés réhabilités** (529 familiaux et 23 foyers), **210 livrés résidentialisés** et **438 mis en chantiers pour réhabilitations** (438 familiaux).

Hors sites ANRU, la priorité pour l'engagement de programmes de réhabilitation concerne les immeubles énergivores en étiquettes thermiques DPE E, F et G.

### Livraisons 2022 de réhabilitations

Elles ont concerné **537 logements** dont **529 logements familiaux** :

- Bobigny (93), résidence « Étoile Bâtiment A Sud » pour **64** logements,
- Noisy-le-Grand (93), résidence « Les Hauts Bâtons », 2 tranches 2022 sur les 4 tranches de travaux, pour **230** logements en Tranche 2 et **204** logements en Tranche 3,
- Garges-lès-Gonesse (95), résidence « Fabien » en Copropriété, **31** Logements

Et **8 logements foyers** :

- Charenton-le-Pont (94), pour la Communauté Emmaüs Liberté, **8** logements

### Livraisons 2022 de résidentialisations équivalent à 210 unités

- Bobigny (93), Cité de l'Étoile, résidentialisation pour un équivalent de **210 logements**, Bâtiments B pour 61 logements, D pour 24 logements et Tour 25 pour 125 logements.

### Les mises en chantier 2022 de résidentialisation

- Viry-Châtillon (91), Résidence « La Forêt », **120 logements familiaux**,
- Aulnay-sous-Bois (93), Résidence « Europe », 2 tranches sur 3 en 2022, **318 logements familiaux** dont 188 en tranche 1 et 130 en tranche 2.

### Mises en chantier 2022 de réhabilitation

Elles ont concerné **438 logements familiaux** en Ordres de Services 2022 :

- Viry-Châtillon (91), Résidence « La Forêt », **120 logements familiaux**,
- Aulnay-sous-Bois (93), Résidence « Europe », 2 tranches 2022 de tranches sur 3, **318 logements familiaux** dont 188 en tranche 1 et 130 en tranche 2.

## Démolition

### Livraison de Démolition en 2022

Aucune démolition n'est intervenue en 2022.

### Mise en chantier 2022 en démolition

- Bobigny (93), bâtiment E pour **72 logements** et bâtiment F pour 89 logements
- Le Blanc-Mesnil, résidence Floréal – **21 logements** pour la tranche 1 et 43 logements pour la tranche 2

## Décisions de financement de l'État

### Décisions 2022

Aucune décision de financements PLAI/PLUS/PLS n'est intervenue en 2022.

## Opérations en études

### En 2022 pour mises en chantiers en 2023 et après

Nous avons engagé des études en 2022 pour des mises en chantiers 2023 et au delà, pour **1 632 logements** dont **286 logements neufs** et **1 346 logements à réhabiliter - requalifier**.

**En Production neuve/construction**, nous avons mené des études sur 8 opérations cumulant **286 logements neufs** :

- Pontoise (95) pour **85 logements** neufs
- Noisy-le-Grand (93) pour **61 logements** foyers locatifs sociaux dont 25 en pension de famille et 36 en résidence sociale,
- Verrières-le-Buisson (91) pour **30 logements** neufs après démolition de 9 logements existants
- Paris 19ème arrondissement pour **35 logements** foyers neufs en collaboration avec Emmaüs Défi,
- Conflans-Sainte-Honorine (95) pour **15 logements** foyers en collaboration avec Equalis,
- Bobigny (93) pour **21 logements** LLS en VEFA avec Trianon,
- Buc (78) pour **7 logements** en BRS,
- Charenton-le-Pont (91) pour **32 logements** en ULS en VEFA COGEDIM-VISTEN

En **réhabilitation et requalification du patrimoine**, nos plans de charges suivent nos objectifs de rénovations thermiques de patrimoine, en **Plan de Relance** et **NPNRU**, et c'est ainsi 11 opérations cumulant **1 346 logements** :  
 — Paris (75) résidence rue Béliard, **32 logements**,  
 — Paris (75) résidence Petites Ecuries, **11 logements**,  
 — Aulnay-sous-Bois (93), cité de l'Europe, la tranche 3 sur 3 en études 2022 pour **484 logements**,  
 — Sarcelles (95), acquisition puis amélioration réhabilitation de **457 logements** sur 3 résidences,  
 — Paris (75) résidence rue de l'Aude, **45 logements foyers** en collaboration avec Emmaüs Solidarité,  
 — Viry-Châtillon (91), résidence Bas Chaumiers, **40 logements foyers**,  
 — Neuilly-sur-Marne (93), Communauté Emmaüs Avenir, **50 logements foyers** en projet,  
 — Convention avec la Région Île-de-France pour réhabiliter nos logements en DPE F et G sur 4 sites à Bois d'Arcy (78), Conflans-Sainte-Honorine (78), Luzarches (95), Sèvres (92) pour un total de **227 logements**

# Focus sur les deux Programmes Nationaux de Rénovation Urbaine

## Le premier PNRU (Programme National de Rénovation Urbaine)

L'année 2022 a permis de procéder aux soldes financiers des dernières opérations en cours de travaux sur 2021/2022 sur le PRU du Grand Quadrilatère Bobigny Étoile.

Egalement, l'année 2022 a confirmé le report de trois opérations dans le NPNRU afin de pouvoir être menées à leur terme : la restructuration du bâtiment A (107 logements), la résidentialisation du bâtiment A et de la Place Epstein (183 logements) et la démolition des bâtiments E et F (161 logements).

Sur les 3 projets du premier PNRU conduits par Emmaüs Habitat, la programmation 2022-2023 concerne donc exclusivement la terminaison de ces opérations sur la cité de l'Étoile à Bobigny.

période 2022-2023	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentialisations
Bobigny	0	161	0	0
dont OS lancés	0	89	0	0
OS restants 2023	0	72	0	0
<b>Total livré au 31/12/2022</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>210</b>
<b>Total à livrer au 31/12/2023</b>	<b>43</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>107</b>
<b>Total logements concernés par le PNRU</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>210</b>
<b>Total logements concernés par le NPNRU</b>	<b>107</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>107</b>
<b>% réalisation au 31/12/2022 (livraison)</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## LE NPNRU (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine)

Sur la base des 4 programmes inscrits pour Emmaüs Habitat au sein du NPNRU, l'année 2021 et 2022 ont permis de valider une partie de nos interventions avec l'ANRU et l'ensemble des partenaires.

### Les 4 sites d'Emmaüs Habitat retenus par l'ANRU sont :

- Limay (78) – Résidences Village et Champarts (148 logements)  
PRIR « Quartier Centre Sud de Limay »  
Grand Paris Seine & Oise  
Population QPV : 3 503 hab
- Viry-Châtillon (91) – Résidence La Forêt (120 logements)  
PRIN Grande Borne/Plateau – Grand Paris Sud  
Population QPV : 16 369 hab.
- Le Blanc-Mesnil (93) – Résidence Floréal (431 logements)  
PRIN « Quartiers Nord du Blanc-Mesnil » - Paris Terres d'Envol  
Population QPV : 16 093 hab.
- Aulnay-sous-Bois (93) – Résidence de l'Europe (318 logements et 484 logements soumis à une clause de revoyure)  
PRIN « Grand Quartier Aulnay-Sevran » - Paris Terres d'Envol  
Population QPV : 45 563 hab.

### L'année 2021 a permis la signature de la convention suivante :

- **Le PRIR « Quartiers Centre Sud de Limay »** situé au centre-ville de Limay visant au développement d'une attractivité résidentielle, économique et commerciale plus intense.  
Pour Emmaüs Habitat, les opérations situées sur les résidences Champarts et Village sont contractualisées dans leur intégralité. Les pré-conventionnements déjà obtenus pour la réhabilitation de Champarts (40 logements) et la démolition de 12 logements à Limay Village sont ainsi totalement sécurisés.

### L'année 2022 a permis la signature de la convention suivante :

- **Le PRIN « Grande-Borne/Plateau et Grigny 2 »** inscrit dans un projet territorial de très grande ampleur où le déploiement des transports en commun et la requalification de la RD 445 permettent d'envisager une meilleure intégration urbaine et sociale du secteur « Grande-Borne/Plateau » conjoint aux deux communes de Viry-Châtillon et Grigny. Pour Emmaüs Habitat, les opérations de réhabilitation et de résidentialisation de la résidence La Forêt à Viry-Châtillon sont contractualisées.

### L'année 2022 a permis l'instruction favorable en Comité d'Engagement ANRU des opérations Emmaüs Habitat inscrites dans les programmes suivants :

- **Le PRIN « Quartiers Nord du Blanc-Mesnil »**, marqué par une ambition forte de favoriser une plus grande mixité sociale avec l'introduction de programmes massifs de diversification de logements en lieu et place du parc social démolit. Pour Emmaüs Habitat, l'opération de réhabilitation des 367 logements de la résidence Floréal, est définitivement contractualisée, sécurisant totalement le pré-conventionnement déjà acquis en 2020. Le complément de résidentialisation des 367 logements n'a pas été retenu à ce stade par l'ANRU et fera l'objet d'une demande de revoyure.

### Pour le PRIN du Blanc-Mesnil, la convention est prévue en signature en 2023.

- **Le PRIN « Grand Quartier Aulnay-Sevran »** basé sur le potentiel d'attractivité lié aux du Grand Paris Express. Pour Emmaüs Habitat, la validation obtenue en Comité d'Engagement ANRU le 25 mai 2021 permet le démarrage effectif des premières tranches de réhabilitation et de résidentialisation concernant les 318 logements situés à l'Ouest d'une grande voie publique traversante, également validée par l'ANRU pour le compte de la ville d'Aulnay-sous-Bois et de l'EPT Terres d'Envol. Pour les 484 logements situés à l'Est de cette future voie publique, un projet plus ambitieux reste à définir avec la collectivité afin d'être de nouveau examiné, en 2023, par les partenaires dans le cadre d'une clause de revoyure.



La convention d’Aulnay-sous-Bois pour la partie Ouest a été signée le 21 mars 2023.

**Le programme global contractualisé dans le cadre du NPNRU fin 2022 est donc le suivant :**

période 2019-2024	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Le Blanc-Mesnil Floréal	367	64*	0	0
Aulnay-sous-Bois L'Europe	318	-	-	318
Viry-Châtillon - La Forêt	120	-	-	120
Limay-Village et Champarts	136	12	12	136
<b>Total logements validés par le NPNRU</b>	<b>941</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>574</b>
dont OS lancés au 31/12/2022	438	-	0	120
- dont logements livrés au 31/12/2022	-	-	0	0
- OS restant 2023-2024	503	76	12	454

\*opération non financée par le dispositif ANRU

**Le programme restant à contractualiser dans le cadre du NPNRU**

période 2019-2024	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Le Blanc-Mesnil Floréal	0	0	0	367
Aulnay-sous-Bois L'Europe	484	-	-	484
<b>Total logements</b>	<b>484</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>851</b>

# Maintenance et entretien du patrimoine

	2021	2022	Ecart	%
Entretien courant	5 242	5 333	91	1,7%
Gros entretien	4 682	4 349	-333	-7,1%
<b>Total sur l'exploitation soit au logement</b>	<b>9 924</b>	<b>9 682</b>	<b>-242</b>	<b>-2,4%</b>
Travaux d'additions et de remplacements de composants	3 276	2 667	-609	-18,6%
<b>Total sur l'exploitation et investissements</b>	<b>11 524</b>	<b>13 200</b>	<b>1 676</b>	<b>14,5%</b>
(hors opérations de réhabilitation et résidentialisation)	13 200	12 349	-851	-6,4%

Ratios	2021	2022	Ecart	%
Entretien courant/logt	395	399	4	1,0%
GE/logt	353	326	-27	-7,6%
EC et GE	748	725	-23	-3,1%
Composants	247	200	-47	-19,0%
<b>Total</b>	<b>996</b>	<b>925</b>	<b>-71</b>	<b>-7,1%</b>

## Maintenance

Le coût moyen des interventions de maintenance du patrimoine évolue de 748 € au logement en 2021 à 725 € au logement en 2022 soit :

- **Entretien courant** 399 € au logement contre 395 € en 2021
- **Gros entretien** 326 € au logement contre 353 € en 2021.

## Entretien du patrimoine

L’effort de maintenance reste convergent à 725 € au logement et supérieur au taux de la médiane de la Région Île-de-France 2020 (718 € au logement cf. DIS 2020).

Certains travaux ont fait l’objet de reports conséquents à la problématique de remplacement de composants et de matériaux.

**L’entretien courant** représente en 2022 un coût de **5 333 K€** et se décompose selon les principales natures suivantes :

- **Des achats de fournitures d’ateliers** (achat de badges ou émetteurs) pour 47 K€
- 98 K€ de travaux récupérés auprès des locataires
- Une enveloppe d’entretien courant de 3 903 K€ :
  - **1 806 K€** affectés à la remise en état de 722 logements (749 en 2021), à la relocation pour des départs fin 2021 et l’année 2022, un coût moyen de 2 501 € par logement (en baisse de 41 € par rapport à 2021)
  - des interventions effectuées en milieu occupé (3 842 logements) pour **45 K€** dans le cadre de dégorgement et **759 K€** pour des travaux de type fuites, remplacements de sanitaires, menuiseries, interphonies, etc.
  - **736 K€** pour des réparations dans les parties communes dans 182 cités (électricité, maçonnerie, menuiseries, plomberie, interphonie), 477 K€ pour la Direction Territoriale Sud-Est et 258 K€ pour la Direction Territoriale Nord-Ouest
  - **57 K€ de travaux** suite à des actes de vandalisme en baisse de 20% par rapport à 2021 et 32 K€ pour divers travaux
  - **468 K€** pour des actions dans le cadre du **sur-entretien**, notamment pour les cités se situant dans les communes suivantes :

75	Paris	3 K€
78	Limay	12 K€
	Mantes la ville	44 K€
91	Viry-Châtillon	15 K€
93	Aulnay sous bois	24 K€
	Le Blanc-Mesnil	76 K€
	Noisy-le-Grand	65 K€
	Bobigny	139 K€
95	Argenteuil	27 K€
	Saint-Ouen l’Aumône	46 K€
	Osny	19 K€

- Un coût des contrats de maintenance des équipements et d’entretien des parties communes de **1 481 K€** en hausse de **26%** suite à l’intégration de nouvelles cités en 2022 (Bobigny Étoile Bat A Sud, Longjumeau Solfège, Rueil-Malmaison et Le Mée Plein Ciel pour 150 logements).

En 2022, les travaux de gros entretien représentent **4 349 K€** nets de subvention pour **4 682 K€** en 2021.

**358 K€** de subventions versées par la CNAV pour travaux d’adaptation pour les personnes vieillissantes en perte de mobilité;133 logements ont ainsi été adaptés pour un coût total de 318 K€.

Le montant réalisé des travaux de gros entretien, hors déduction des subventions, s’établit à **4 707 K€** contre **4 889 K€** en 2021.

Ces travaux incluent principalement, outre les travaux d’adaptation des logements :

- les contrats dans le cadre du **P3 chauffage** pour la somme de **1 317 K€** et **415 K€** pour les autres contrats (ascenseurs, sécurité, réseaux)
- **689 K€** divers travaux de **gros entretien court terme** (travaux électriques, remplacement sanitaire, curage et pompage, vidéo surveillance, GE TFPB, réfection d’espaces verts…), répartis sur les sites de la Direction Territoriale Nord-Ouest (265 K€), de la Direction Territoriale Sud-Est (424 K€)
- **823 K€** de travaux sur les parties communes dans le cadre de la **provision pour gros entretien**, plus de 300 K€ pour 18 cités gérées par la Direction Territoriale Sud-Est et plus de 187 K€ pour 10 cités de la Direction Territoriale Nord-Ouest ont été réalisés. Des travaux de ravalement de façades ont été effectués pour 104 K€ à Chatenay-Malabry cité Leclerc et pour 219 K€ à Etampes cité Saint-Jean
- dans le cadre de l’abattement TFPB, **102 K€** de travaux de remise en peinture de cages d’escaliers, locaux, passage en LED et travaux d’élagage
- **275 K€** de remplacement de chaudières individuelles et ballons d’eau chaude
- **185 K€** de réparations de menuiseries, plomberies, des nettoyages de façades pour les foyers
- **401 K€** des honoraires et diagnostics de suivi des travaux
- **125 K€** pour des travaux d’élagage sur 40 cités de notre patrimoine
- 82 logements ont bénéficié de gros travaux en milieu occupé à hauteur de **83 K€** dont 18 logements à Aulnay-sous-Bois cité de l’Europe et 28 logements à Paris cité Charonne
- **142 K€** des travaux de gros entretien liés à la remise en état de 62 logements, principalement à Le Blanc-Mesnil cités Blés d’Or et Floréal, à Aulnay-sous-Bois cité de l’Europe et à Limay cité Wilson
- **42 K€** d’appels de fonds travaux appelés pour notre patrimoine en copropriété
- des travaux ont été réalisés dans 23 loges pour un montant total de **31 K€**

En complément des opérations de réhabilitation ou résidentialisation livrées en 2022 ou en cours, les travaux de remplacements de composants, représentent un investissement supplémentaire de **2 667 K€** en 2022, soit un montant de 200 € au logement.

**La programmation 2022 a mis l’accent sur :**

- **chauffage collectif** (623 K€)
- **menuiseries extérieures** (67 K€)
- **ravalements et reprises d’étanchéité** (899 K€)
- **ascenseurs** (285 K€)
- **aménagements extérieurs** (426 K€)
- **aménagements intérieurs** (44 K€)
- **chauffage individuel** (153 K€)
- **sécurité** (37 K€)
- **plomberies et sanitaires** (26 K€)
- **électricité** (107 K€)

La réfection du chauffage collectif concerne essentiellement à Le Blanc-Mesnil cité Voie Verte pour 363 K€, à Etampes cité Saint-Michel pour 52 K€, à Clamart foyer Moulin de Pierre pour 44 K€ et au Plessis-Trévisé cité Joie pour 42 K€.

Les ravalements de façades par tranches ont concerné à Poissy cité Bèze pour 452 K€, à Chatenay-Malabry cité Leclerc pour 140 K€ et à Beauvais foyer Briand pour 112 K€.

La réfection d’étanchéité de toiture-terrasse a concerné au Plessis-Trévisé cité de la Joie pour 91 K€ et à Etampes cité Bonnevaux pour 99 K€.

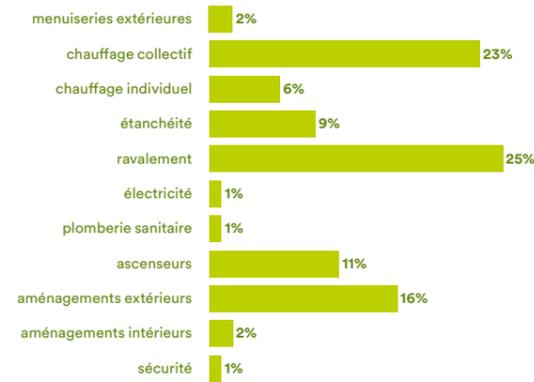
Concernant les remplacements de composants des aménagements extérieurs, le montant des travaux à Savigny-sur-Orge cité Palombes s’élève à 84 K€, pour 79 K€ à Aulnay-Sous-Bois cité de l’Europe, pour 74 K€ à Le Blanc-Mesnil cité Blé d’Or, pour 73 K€ à Noisy-le-Grand cité Hauts Bâtons, pour 35 K€ à Charenton-le-Pont cité Bordeaux, pour 31 K€ à Le Blanc-Mesnil cité Voie Verte et pour 27 K€ Villecresnes cité Réveillon, pour ne citer que les essentielles.

Des changements de chaudières individuelles ont été effectués à Etampes cité Saint-Jean pour 81 K€, et à Paris cité Oran pour 35 K€.

Des travaux de plomberie ont été faits essentiellement à Garges-Lès-Gonesse cité Fabien pour de 25 K€.

Ont bénéficié de travaux de remplacement de convecteurs électriques à Conflans-Sainte-Honorine cité Bartholdi pour un montant de 33 K€, et à Issy-les-Moulineaux le foyer Rouget de l’Isle pour 27 K€.

**La répartition des travaux sur les composants en 2022**



## Bilan thermique des logements familiaux encore amélioré en 2022

L'amélioration du classement de notre patrimoine en étiquettes énergétiques selon les DPE (Diagnostics de Performances Energétiques) a été poursuivie en 2022, avec notamment les programmes de réhabilitations thermiques livrés.

En 2022, le plan de renouvellement de nos diagnostics DPE a commencé avec l'entrée en vigueur de la réforme du DPE en novembre 2021 et la stabilisation des moteurs de calculs à partir d'avril 2022. Ce renouvellement des DPE s'étalera jusqu'en 2025 selon un programme de diagnostics à l'immeuble avec déclinaison en DPE au logement désormais possible grâce à cette réforme.

### État DPE – 31 décembre 2022

	Nb Log.	%	%
SANS DIAGNOSTIC	12	0,1%	
A: < 50 kWh	41	0,3%	
B: 51 – 90 kWh	1953	14,6%	
C: 91 – 150 kWh	7010	52,5%	67,5%
D: 151 – 230 kWh	2946	22,1%	22,1%
E: 231 – 330 kWh	1114	8,3%	8,3%
F: 331 – 450 kWh	222	1,7%	
G: > 450 kWh	52	0,4%	2,1%
	13 350	100%	

A fin 2022, 236 logements sont passés de l'étiquette E ou F à l'étiquette C et 363 logements sont passés de l'étiquette D à l'étiquette C. Ces changements concernent : Cité des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (réhabilitation thermique de 434 logements) et la restructuration de Bobigny Cité de l'Étoile bâtiment A sud (74 logements), 91 logements ont changé d'étiquettes de D à C et 61 de B à C avec la réforme du DPE.

89,6% de notre patrimoine bénéficie d'une étiquette peu énergivore, dont 67,5% en étiquette A, B ou C, soit une amélioration de 4,5% par rapport à 2021.

Les 222 logements en étiquette F et 52 logements en étiquette G font l'objet d'un plan de résorption avec des réhabilitations thermiques en cours de travaux pour une livraison en 2023 concernant 99 logements, des lancements de travaux étalés sur 2023 et 2024 pour 105 logements et des démolitions reconstruction pour 70 logements.

### Maintien d'un taux de disponibilité des ascenseurs de très haut niveau

Dans la continuité de nos 10 engagements pour l'amélioration de la qualité de service, le taux de disponibilité de nos équipements techniques et en particulier les ascenseurs a été à nouveau amélioré.

Ainsi, en 2022, malgré une recrudescence de certaines incivilités sur quelques appareils, notre exigence envers les prestataires de maintenance et la mobilisation du service technique, relayé par notre personnel de proximité au quotidien, nous affichons à nouveau un très bon taux de disponibilité à 98,84%.

Afin de maintenir à niveau l'état de notre parc d'ascenseurs, nous avons lancé en 2022, les travaux de rénovation complète de 9 appareils sur 2 ans (2022 – 2023), avec desserte tout étage des appareils.

# Commissions d'appels d'offres (CAO)

L'activité 2022 en production de logements neufs, en réhabilitations et en maintenance de notre patrimoine a donné lieu à la tenue de **22 Commissions d'Appels d'Offres** qui ont instruit **52 dossiers** dont :

- 36 attributions de marchés,
- 31 agréments de candidature,
- 16 avenants à des marchés en cours.

56% des dossiers de consultations mis en concurrence par publications officielles aux éditions du Moniteur, BOAMP et/ou JOUE ont été fructueux, c'est-à-dire que les offres ont été inférieures aux prix limites fixés pour l'équilibre financier et/ou budgétaire des opérations. Les 44% de dossiers restants ont fait l'objet de négociations et variantes économiques afin de rentrer dans les objectifs financiers fixés pour nos équilibres d'opérations.

#### Explications à ce résultat :

- Une qualité et une rigueur de présentation que nous imposons toujours à nos Maîtres d'Œuvre afin de disposer de Dossiers de Consultations d'Entreprises complets et précis, élaborés à l'aide d'une application web qui garantit une rédaction automatisée fiable et sécurisée, captant ainsi l'attention et la meilleure compréhension de nos besoins de travaux par les entreprises.
- La dématérialisation de nos appels d'offres via une application web permettant une hausse du nombre de réponses à nos appels d'offres.
- La baisse 2022 du nombre de dossiers fructueux dès le 1<sup>er</sup> tour de CAO est due à une année 2002 très perturbée par des hausses de prix des matériaux et des prix de l'énergie, déstabilisant les entreprises et leurs prévisions d'achats puis poses de ces matériaux.

Les répartitions thématiques des CAO concernant les marchés de travaux et de maintenance ont été équilibrées entre :

- 27% de constructions neuves,
- 31% de réhabilitations,
- 29% de maintenance du patrimoine et des équipements,
- 7% de résidentialisations,
- 6% de démolitions.

Hors maintenance du patrimoine et des équipements qui font appel à des entreprises en corps d'états séparés, le mode de dévolution a privilégié les appels d'offres en « Entreprise Générale » ou/et en « Macro-Lots » afin d'atteindre nos objectifs, en raison de la complexité de nos opérations, qu'il s'agisse de réhabilitations en milieu occupé nécessitant un véritable savoir-faire d'organisation des chantiers en relations avec les locataires, avec un encadrement spécialisé, ou de petites opérations neuves en milieu urbain complexe où la recherche du meilleur rapport qualité / prix est un impératif.



Chantier Route d'Ableiges, Osny (95)

# Chiffres-clés 2022

## Développement et rénovation

### Logements livrés

construction	réhabilitation	résidentialisation
<b>79</b>	<b>557</b>	<b>210</b>

### Ordres de services lancés

construction	réhabilitation	résidentialisation	démolition
<b>105</b>	<b>438</b>	<b>120</b>	<b>225</b>

### Résidences sociales livrées

construction

**92**

### Maintenance et entretien du patrimoine

coût moyen au logement  
en entretien

**725 €**

en 2020

**748 €**

coût moyen au logement  
en amélioration

**200 €**

en 2020

**247 €**

patrimoine étiquette  
énergétique entre A et D

**89,6%**

dont

A, B ou C

**67,5%**

disponibilité  
des ascenseurs

**98,84%**

en D

**22,1%**



Cité de l'Étoile, Bobigny (93)

# Gestion locative et occupation sociale

42 Gestion locative  
44 Mobilité des locataires  
47 Chiffres-clés 2022

**Panorama des principaux  
indicateurs de gestion locative  
et profils des occupants.**

# Gestion locative et occupation sociale

## Vacance des logements

La vacance totale des logements est en baisse en 2022, s'établissant à 4,50% contre 4,65% en 2021.

La vacance commerciale moyenne est en baisse de 0,15 point, et représente 199 logements (1,51%). Les livraisons neuves de l'exercice sont louées dans leur totalité au 31/12.

La vacance à fin décembre 2022 s'établit à 159 logements vacants (1,20%).

La vacance technique reste stable avec 395 logements en moyenne en 2022 (2,99%), avec le report au 1<sup>er</sup> semestre 2023 notamment de la démolition des 161 logements des bâtiments E et F à Bobigny Étoile et celle de 64 logements inscrits à la cité Floréal au Blanc-Mesnil (93).

Des logements sont également mobilisés au titre du relogement de la future démolition de 39 logements de la cité Verrières-le-Buisson (bâtiment D).

## Recouvrement des loyers des logements

Le taux de recouvrement pour l'année 2022 est de **99,7%**, en hausse par rapport à **98,4%** en 2021.

Le recouvrement intègre l'annulation significative de facturation SLS sur ressources locataires non déclarées lors des exercices précédents et qui ont fait l'objet d'annulation au titre de l'exercice 2021 et antérieur (568 K€).

## Aides au logement

Mise en œuvre de la réforme des APL

Le taux d'allocataires est en légère hausse à 40,98% en 2022 contre 39,8% en 2021. La revalorisation des APL de 3,5% a été effective en juillet 2022.

Les aides au logement représentent 17,41% du montant total des loyers soit un taux inférieur à celui de 2021 (18,25%) et 2020 (19,46%).

Le montant moyen mensuel d'APL s'élève à 252 € contre 249 € en 2021 (239 € en 2020, 249 € en 2019, 256 € en 2018 et 307 € en 2017) avant mise en place de la RLS.

## La réduction de loyer solidarité

Pour rappel, la RLS est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2018.

En 2022, la RLS se chiffre à 3 893 K€ (soit 80 € moyen mensuel – environ 4 050 locataires concernés) pour un montant de 3 726 K€ en 2021, soit un prélèvement en hausse de 4,48%.

## Taux de rotation dans le patrimoine

Le taux de rotation est en diminution de 0,71 point et s'établit à 4,97% contre 5,68% en 2021. Cette baisse s'explique par la fin progressive des relogements de PRU Cité de l'Étoile de Bobigny et Cité Floréal à Le Blanc-Mesnil.

## Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Facturation globale 2022

**Pour l'exercice 2022**, la somme des facturations émises nette de remboursement au titre du SLS s'élève à **263 K€**; en 2021 la facturation nette s'élevait à 678 K€.

La facturation émise au titre du SLS 2022 se décompose comme suit :

- 488 K€ concernent les 176 locataires assujettis, pour un SLS moyen de 231 €
- 168 K€ concernent 13 locataires qui n'ont pas répondu à l'enquête et 20 K€ concernent 2 locataires dont le dossier est incomplet, soit un SLS moyen de pénalité de 1052 €
- 208 K€ concernent le remboursement du SLS forfaitaire avant 2022 pour non-réponse ou réponse incomplète de 7 locataires, qui ont ultérieurement fait la preuve de leur non assujettissement.
- 205 K€ concernent le remboursement du SLS pour régularisation de dossier antérieur.

**Pour rappel, pour l'exercice 2021**, les locataires véritablement assujettis étaient au nombre de 207 et le SLS moyen atteignait 255 €. Le SLS moyen de pénalité s'était élevé à 1 427 €

## Attributions de logement en 2022

Au cours de l'année 2022, 808 attributions ont été prononcées contre 820 attributions en 2021.

- 1 462 dossiers présentés contre 1 424 en 2021.
- 1 213 attributions dont 367 en rang 2 ou 3 (plusieurs dossiers ayant été présentés sur le même logement), 330 en 2021
- 249 non-attributions contre 192 en 2021. Ces refus portent principalement sur des dossiers incomplets (avis d'imposition, identité ou titre de séjour).

Sur les attributions prononcées, **808 ont été suivies de baux signés** : 66 candidats ont refusé l'attribution ou se sont désistés.

Par réservataires

En proportion du total des attributions, il est à noter une baisse des contingents Préfecture et Action Logement. Pour ce qui concerne Action Logement, cela est dû à la fin des obligations liées à des conventions de parc liées à des apports financiers pour réhabilitation, conventions signées au début des années 2010 et suivantes et qui n'ont plus cours aujourd'hui.

années	attributions	mairies	préfecture	action logement	autres
2015	1 061	268	249	266	278
2016	982	259	250	274	199
2017	895	207	178	244	266
2018	852	193	191	268	200
2019	759	146	184	238	191
2020	727	103	183	158	283
2021	820	127	150	141	402
2022	808	154	175	186	293

## Engagements sur la mixité sociale issus de la loi Egalité Citoyenneté

Sur les territoires de la Métropole du Grand Paris et les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou ayant compétence habitat et au moins un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV) :

Hors QPV

**Au moins 25% des attributions annuelles, suivies de baux signés**, de logements (y compris mutations) situés en dehors des QPV doivent être consacrées :

- A des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est **inférieur au 1<sup>er</sup> quartile** des demandeurs de logement,
- ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

En QPV

L'objectif quantifié d'attribution à des **demandeurs autres que ceux du 1<sup>er</sup> quartile doit être d'au moins 50%**.

**1<sup>er</sup> Engagement** : Le 1<sup>er</sup> quartile pour 2022 par UC est de 10 674 € (10 200 € en 2021 – 10 000 € en 2020).

**Hors QPV : Attributions 2022 suivies de baux signés en 2022**

En cette cinquième année de mise en œuvre de la loi, l'observatoire mis en place montre que si l'objectif hors QPV n'est pas atteint, il s'établit à 20,47% (23,39% en 2021).

Zoom par réservataire

L'analyse qualitative des candidatures proposées par les réservataires, et de leur classement, montre que l'engagement de reloger au moins 25% des ménages de premier quartile hors-QPV est tenu par l'Etat. Emmaüs-Habitat après avoir respecté l'engagement 3 années consécutives n'y parvient pas cette année avec un taux de 23.33%.

Il convient également de rappeler que les marges de manœuvre du bailleur auprès des autres réservataires pour atteindre l'objectif fixé par la loi sont très limitées. Les faire respecter par les réservataires générerait des durées de vacance anormales en zone tendue, sans garantie d'atteinte de l'objectif.

**2<sup>e</sup> Engagement** : en QPV, 50% au moins des attributions doivent être attribuées à des **demandeurs autres que ceux du 1<sup>er</sup> quartile**

En 2022 l'objectif est atteint, le taux des attributions prononcées en QPV pour les ménages autres que ceux à bas revenus (1<sup>er</sup> quartile) est de 70.95% en hausse par rapport à 2019 (68.08% en 2021).

# Mobilité des locataires

## Mutations internes (hors relogement PRU)

En 2022, 113 locataires ont pu bénéficier d'une mutation au sein du patrimoine de notre société, ce qui représente 14,77% des attributions, soit une hausse de 3 points par rapport aux mutations de 2021 qui représentaient 12,32% des attributions.

## Mutations inter-bailleurs (hors relogement PRU)

Dans le même temps, 64 locataires déjà logés dans le parc social se sont vu attribuer un logement dans les résidences d'Emmaüs Habitat; en 2021 ce nombre était de 17 locataires.

### 2022

mutations	75	77	78	91	92	93	94	95	Total	PM 2021	PM 2020	PM 2019	PM 2018
internes	5	1	12	9	4	49	11	22	113	102	81	71	111
inter-bailleurs	0	1	5	4	14	12	2	26	64	17	82	122	131
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>61</b>	<b>13</b>	<b>48</b>	<b>177</b>	<b>195</b>	<b>163</b>	<b>193</b>	<b>242</b>

## Relogements réalisés dans les PRU et hors PRU en 2022

Le processus des relogements s'est poursuivi notamment sur le projet de rénovation urbaine de Bobigny (93) et de Blanc-Mesnil Floréal.

Communes	Cités	Nombre de relogements				
		2018	2019	2020	2021	2022
Bobigny (93)	Étoile	11	9	50	88	23
Le Blanc-Mesnil (93)	Floréal		3	10	17	7
Verrières-le-Buisson (91) Hors PRU	Moulin de Grais	1	6	11	3	0
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>18</b>	<b>71</b>	<b>108</b>	<b>30</b>



# Chiffres-clés 2022

## Occupation sociale du patrimoine

Les données d'occupation sociale sont stables entre 2021 et 2022 compte tenu du faible taux de rotation constaté.

### Ménages présents

ménages avec enfants

**54%**

familles monoparentales

**24%**

couples avec enfants

**30%**

personnes seules

**33%**

taille moyenne des ménages personnes par logement

**2,7**

taille moyenne du patrimoine pièces par logement

**3,1**

occupants qui ont moins de 60 ans

**66%**

occupants qui ont plus de 65 ans

**24%**

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources

**59%**

inférieures à 40%

**37%**

La précarité des ressources est plus marquée pour les ménages logés dans les Yvelines, en Seine-et-Marne, dans l'Essonne et en Seine-Saint-Denis puisqu'ils sont entre 68% et 66% à avoir des ressources inférieures à 60% des plafonds. Globalement en QPV, ce sont 69% de ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds contre 59% en dehors des QPV. On constate un nivellement des niveaux de ressources dans l'ensemble des départements mis à part les Hauts-de-Seine.

### Ménages entrants

ménages ayant emménagé depuis moins de 2 ans

**977**

ménages avec enfants

**56%**

familles monoparentales

**29%**

personne isolée

**32%**

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources

**67%**

inférieures à 40%

**42%**





Cité Moulin de Grais, Verrières-le-Buisson (91)

# Mieux vivre ensemble

- 50 Prévention des expulsions  
Qualité de service  
et satisfaction des locataires
- 54 Actions dans les quartiers  
et auprès des publics  
spécifiques
- 57 Insertion par l'économique
- 59 Chiffres-clés 2022

**En créant du lien, en aidant les plus isolés, en accompagnant les plus fragiles, Emmaüs Habitat réalise pleinement sa vocation sociale auprès des habitants, dans ses résidences et dans les quartiers.**

En 2022, la crise sanitaire a continué d'influencer les actions menées pour venir en aide aux populations les plus fragiles. Les données d'occupation sociale, issues de l'enquête OPS réalisée en 2022, ont été stables entre 2021 et 2022 compte-tenu du faible taux de rotation constaté.

## Prévention des expulsions

Emmaüs Habitat est un bailleur social particulièrement engagé sur le champ de la prévention des expulsions depuis de nombreuses années. Plusieurs dispositifs nous permettent d'apporter des réponses variées et complémentaires pour limiter le plus possible les expulsions des ménages en dette de loyer.

### Accompagnement social des ménages en difficulté par les conseillères sociales

C'est la réponse la mieux adaptée aux ménages qui rencontrent des difficultés de toutes natures, à savoir la gestion de leur budget, des problèmes d'emploi ou sociaux. Chaque conseiller(e) social(e) suit individuellement, en moyenne, 190 ménages.

Au nombre de 6, les conseillers sociaux en direction territoriale ont apporté un suivi auprès de 1 124 ménages en 2022.

L'accompagnement sur les impayés représente la majorité des situations avec 53% des situations prises en charge ainsi que les enquêtes liées à des problématiques sociales comme les besoins en adaptation du logement (14%).

Les profils de ménages rencontrés par les conseillères sociales sont majoritairement des familles monoparentales (33%) ainsi que des personnes seules (29%). La proportion de ces dernières parmi les ménages suivis est nettement plus importante que leur représentation dans notre parc.

	isolés	couples avec enfants	familles monoparentales
ensemble des ménages logés	33%	30%	24%
ménages suivis par les CESF	29%	19%	33%

### Plans de redressement personnel

Le nombre de Plans de Redressement Personnel (PRP) sont en très forte augmentation en 2022 ainsi que le montant des dettes.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
nombre PRP	38	30	42	43	30	34	59
montants dettes (en K€)	176	239	273	339	237	218	568

### Commission Interne de Prévention des Expulsions

Emmaüs Habitat a mis en place, en 2013, une commission interne de prévention des expulsions qui rassemble un administrateur, le directeur général, les directions territoriales et la directrice de la cohésion sociale

et des solidarités. Chaque direction territoriale présente à la commission les situations de ménages en procédure d'expulsion sur la base d'un rapport social. Les membres de la CIPEX expertisent le contenu du dossier et les démarches engagées par la direction territoriale vis-à-vis des ménages. L'expulsion est validée dans le cadre de cette instance avec la production d'un compte rendu signé de la Direction Générale. Le nombre de dossiers validés par la CIPEX est inférieur au nombre de dossiers présentés. En 2022, 47 dossiers ont été présentés, 41 ont fait l'objet d'une décision favorable d'expulsion et 24 expulsions ont été mises en œuvre.

Chiffres clés:

- 47 ménages présentés en CIPEX
- Pour un montant de dette de 811 370 €
- 41 dossiers validés pour une expulsion
- 24 expulsions effectivement réalisées en 2022
- soit 1,7 expulsion pour 1 000 locataires

Le nombre des dossiers présentés est en augmentation par rapport à l'année 2021 mais reste nettement inférieur à l'année 2019. Sur les 47 dossiers présentés, 3 dossiers portaient sur des occupants sans droit ni titre. Le volume des dettes traitées dans le cadre des expulsions est en très forte augmentation avec un total de 811 370 € en 2022, soit une moyenne de 17 263 € par dossier présenté.

Pour les expulsions qui n'ont pu être évitées, une grande attention est portée au devenir des ménages dont la suite du parcours logement est anticipée, souvent par la famille elle-même qui organise son départ. Emmaüs propose systématiquement de financer une semaine d'hôtel aux personnes concernées.

## Qualité de service et satisfaction des locataires

Emmaüs habitat place la qualité de services au cœur de ses priorités à travers deux grands projets :

### Les 10 engagements au service de nos locataires rythment nos métiers

Les 10 engagements de services, véritable projet d'entreprise déployé en fin d'année 2021, fédèrent l'ensemble de nos collaborateurs autour de la satisfaction des locataires. Ils constituent une ligne directrice pour chacun de nos métiers.

Ces engagements vivent à travers des supports de communication dédiés et d'instances :

- Une page Intranet,
- Le logiciel QLIKSENSE qui regroupe nos indicateurs de la qualité,
- Une présentation mensuelle en CODIR des indicateurs « 10 engagements ».



Le service qualité veille à maintenir les 10 engagements au centre des priorités par une animation permanente et une diffusion de l'information. L'enjeu à venir sera d'évaluer la réalisation de ces 10 engagements par une politique de contrôle interne. Pour ce faire, le logiciel QLIKSENSE est utilisé afin de montrer l'efficacité des outils mis en place.

#### Vers une labellisation LIVIA

La labellisation LIVIA, proposée par DELPHIS, prévoit un label complet tourné vers l'habitat social et la satisfaction locataires.

Ce nouveau label préconise une approche globale comprenant différents composants :

- Des principes (par exemple, une stratégie de relation client et de qualité de services, un pilotage...)
- Des engagements fondamentaux et des engagements spécifiques (certains repris du référentiel Qualibail).

L'avantage principal de ce label repose sur son adaptabilité et sa flexibilité. Il permet de définir notre propre stratégie et offre des engagements en fonction de notre culture d'entreprise, nos valeurs et notre stratégie globale.

Afin d'établir la feuille de route sur l'année à venir, un audit pédagogique a été réalisé par Julien Deniard (société Delcoop) en mars 2022. A noter que l'auditeur a étudié uniquement la partie « engagements » ; la partie relative aux principes reste à évaluer. Cet audit a dressé un état des lieux des acquis et le reste à faire en vue de la labellisation prévue pour début 2024.

Ses conclusions ont été plutôt en faveur de l'obtention du label. Effectivement, Emmaüs Habitat possède déjà de nombreux acquis concernant les engagements fondamentaux. Toutefois, il sera nécessaire pour l'année suivante de consolider les acquis et perfectionner les points de vigilance.

En résumé, voici quelques chiffres clés :

#### Les engagements fondamentaux :

- 50% de points conformes ;
- 25% de points en vigilance ;
- 25% de points non conformes.

#### Les engagements spécifiques :

- 21% des points conformes ;
- 14% de points en vigilance ;
- 36% de points non conformes.

#### Mesure de la satisfaction client

Emmaüs Habitat évalue la satisfaction de ses locataires à travers l'enquête triennale de l'AORIF. Cette enquête, réalisée exclusivement par téléphone, porte sur plusieurs items : la satisfaction globale, le cadre de vie, la résidence, le logement, les relations avec le bailleur etc.

La prochaine, qui aura lieu courant 2023, permettra d'avoir une visibilité globale de la satisfaction de nos locataires ainsi que notre positionnement vis à vis des autres bailleurs sociaux.

Un plan d'action sera mis en œuvre afin de corriger les écarts observés.

Pour aller plus loin dans la mesure de la satisfaction, Emmaüs Habitat a fait appel à la société Règles de trois

afin de réaliser des enquêtes trimestrielles auprès des nouveaux entrants. Ces enquêtes permettent de recueillir leur perception sur plusieurs thématiques comme l'accueil dans leur logement.

Le recueil des témoignages est réalisé par téléphone et l'enregistrement des résultats via une plateforme « Partag3 ». Cette enquête nous permet également d'évaluer l'efficacité et la bonne exécution de nos 10 engagements de services, par exemple, l'accueil dans le logement. Le questionnaire suivi par Règles de trois comprend plusieurs questions qui rejoignent certains de nos 10 engagements de services.

L'ensemble de ces projets mobilisent et fédèrent nos équipes autour des notions de qualité de services et structurent nos activités. Une véritable culture qualité est en cours de progression au sein d'Emmaüs Habitat.

### Démarche processus

En accord avec sa stratégie « Qualité de service », la société s'est attachée, tout au long de l'année 2021, à renforcer sa démarche processus auprès des collaborateurs.

Pour ce faire, le service Qualité a mis en place :

- Un programme de formation à l'outil de gestion PYX4,
- Des modes opératoires de navigation PYX4,
- Une page Intranet dédiée aux procédures.

Parallèlement à cette communication interne, plusieurs groupes de travail ont également permis l'actualisation et la relecture des différents procédures telles :

- mettre en œuvre les standards à la relocation,
- prendre en charge les demandes d'adaptation en diffus,
- instruire la demande de mutation,
- organiser l'information et la concertation des locataires lors d'un projet de réhabilitation.

Projet de longue haleine, la mise à jour et la création de procédures se poursuivra au cours de l'année 2022 en misant sur le renforcement du rôle des pilotes de processus. Deux items phares sont déjà inscrits à l'agenda :

- « L'élaboration et le suivi des contrats cycliques »
- et « La gestion et le recouvrement des impayés locataires présents/partis ».



# Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques

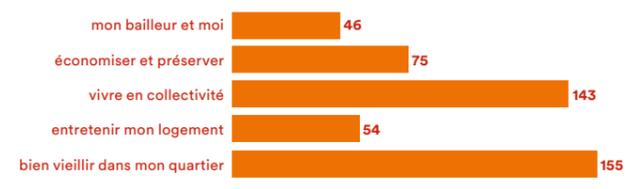
Porter et/ou accompagner des projets de quartiers aide au renforcement de la cohésion sociale. C’est pourquoi Emmaüs Habitat en fait un objectif permanent dans la gestion de son patrimoine.

## Développement et renforcement du lien social

### Le Club de l’Habitant

Emmaüs Habitat a continué de poursuivre ses animations collectives et ses accompagnements personnalisés dans le cadre de son outil interne le Club de l’Habitant. En 2022, 378 ateliers collectifs se sont tenus avec la participation de 4 433 locataires. Le taux de participation moyen s’élève à 11 personnes par atelier. La difficulté de mobilisation des habitants sur l’année 2022 s’est amplifiée.

Les deux modules du Club de l’Habitant mobilisés cette année porte sur le module « Economiser et préserver l’environnement » avec une dimension importante sur les économies d’énergie » et « Bien Vieillir dans son quartier » avec respectivement 132 et 144 ateliers.



Les principaux partenaires du Club de l’Habitant sont Couleur d’Avenir, E-Graine, Les Fourmis vertes, Complémenterre, Bicyclaide, les Fées Récup.

## Accompagnements tout au long des opérations de réhabilitation et de résidentialisation

Emmaüs Habitat déploie systématiquement un dispositif de concertation et d’accompagnement social lors de la mise en œuvre des opérations de réhabilitation et résidentialisation : Enquêtes sociales, consultation des locataires, information, aide au déplacement des meubles, sensibilisation des locataires à l’usage des nouveaux équipements et aux économies d’énergie, visites conseil. En 2022, 9 opérations ont fait l’objet d’un accompagnement spécifique :

- Limay (78), résidences Village et Champarts
- Viry-Châtillon (91) résidence La Forêt
- Le Blanc-Mesnil (93), résidences des Blés d’Or et Floréal
- Bobigny (93) Cité de l’Étoile et Estienne d’Orves
- Aulnay-sous-Bois (93) Cité de l’Europe
- Noisy-le-Grand (93) Cité des Hauts Bâtons
- Pontoise (95) Saint-Martin

8 missions enquêtes sociales ont été réalisées au cours de l’année pour accompagner la réhabilitation de résidences ou la livraison de programmes neufs. Au total, 452 familles ont été rencontrées individuellement.

## Soutien aux associations actrices dans les quartiers

Emmaüs Habitat apporte depuis plusieurs années un soutien financier à des associations locales qui déploient des projets d’animation dans les quartiers et qui contribuent fortement à une dynamique avec les habitants. Avec la crise sanitaire, de nouveaux acteurs associatifs ont émergé, notamment en Seine-Saint-Denis, que nous accompagnons dans leur structuration ou leur développement. Ces partenaires sont des appuis essentiels pour déployer des actions structurantes vers les jeunes, les personnes âgées, les femmes et les publics les plus fragiles. A noter également le renforcement des liens avec les acteurs du Mouvement Emmaüs.

**33 partenaires** ont bénéficié d’un financement pour un montant total de **265 602€** en 2022 contre 207 173 € en 2021.

Emmaüs Habitat apporte également un soutien matériel aux associations par l’aménagement des locaux résidentiels mis à leur disposition.

Emmaüs Habitat développe, depuis de nombreuses années, des projets culturels dans les quartiers en impliquant les habitants, convaincus que l’approche culturelle est facteur de lien social et d’ouverture.

En 2022, plusieurs projets ont été menés : une résidence d’artistes, un projet d’accès à l’apprentissage de la musique, la création d’un dessin animé, l’expression (écrite et par le dessin) de récits du confinement.

### Une résidence d’artiste dans la cité du Moulin de Grais à Verrières-le-Buisson (91)

Emmaüs Habitat mène un projet de requalification urbaine dans l’une de ses résidences à Verrières-le-Buisson (91). Cette opération a permis de réhabiliter 225 logements et prévoit la construction d’un immeuble neuf de 90 logements puis la démolition d’un bâtiment aux franges du quartier. Pour accompagner ces transformations urbaines et gérer le temps long avant la démolition d’une barre, un projet culturel a été monté avec Les Ricochets sur les pavés. Le projet a permis la création d’une résidence d’artistes avec une compagnie théâtrale, le Théâtre du Voyage Intérieur, qui s’est installée depuis janvier 2022 dans le bâtiment à démolir. Le projet culturel prendra fin en juin 2023.

Le projet s’adresse à l’ensemble des locataires, aux riverains ainsi qu’aux personnes hébergées dans le CHU temporaire installé également dans le bâtiment à démolir et géré par Emmaüs Solidarité. Des ateliers photos, des entretiens avec les habitants, des ateliers de chants et d’écriture ont fait l’objet d’enregistrements sonores repris dans la bande son du spectacle de clôture prévu le 3 juin 2023.

Un grand banquet des habitants a également été organisé en juillet 2022, moment intense de partage qui a été un grand succès. Ce projet d’envergure a bénéficié d’un soutien financier de la DRAC IDF.

### Concert à la Philharmonie de Paris : Démon, l’aboutissement d’un parcours de trois ans – Résidence des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93)

Voir et écouter ses enfants jouer dans l’une des plus prestigieuses salles de concert de France est source d’une grande fierté.

C’est encore plus un moment de joie lorsque les musiciens et protagonistes d’un concert, qui a duré plus de quatre heures, sont des enfants habitant des quartiers de la Politique de la Ville de la région Île-de-France.

Depuis 2019, Emmaüs Habitat cofinance le projet Démon (Dispositif d’éducation musical et orchestral à vocation sociale), un projet expérimental de découverte de la musique classique par la pratique collective en orchestre.

C’est avec une pédagogie novatrice où l’apprentissage de la partition n’est pas le centre de la formation, et d’un accompagnement appuyé, que 15 enfants de la ville de Noisy-le-Grand sont devenus membres temporaires de l’Orchestre Démon du Grand Paris Grand Est.

Ce groupe d’enfants dont la sélection a été assurée par la Maison pour Tous du Champy, à Noisy-le Grand, s’est lancé dans l’apprentissage des instruments à vent : la flûte et la clarinette.

L’engagement de la Maison pour Tous a été essentiel dans le contact avec les familles, l’accompagnement aux déplacements du groupe, ainsi que dans l’animation en dehors des sessions d’apprentissage, notamment dans une édition traversée par la pandémie.

L’enseignement en distanciel n’a pas affecté la motivation des jeunes locataires de notre résidence des Hauts Bâtons et ceux du quartier du Champy, qui se sont munis de leurs instruments pour pratiquer et égayer les moments les plus durs du confinement.

La clôture de cette édition a eu lieu le 15 juin 2022 à la salle Pierre BOULEZ à la Philharmonie de Paris. Vous pourrez apprécier la dextérité acquise de nos jeunes locataires de la résidence Hauts Bâtons à partir de la minute 3H08.

Le bilan de cette édition est plus que positif avec 13 enfants qui ont maintenu leur participation jusqu’à la fin du programme, dont 6 poursuivront leur pratique instrumentale au conservatoire Maurice BAQUET de la ville de Noisy-le-Grand.

Les enfants bénéficieront d’une période de transition d’un an, leur permettant d’acquérir des nouvelles bases pour avancer dans un enseignement plus conventionnel et une pratique plus fréquente. Emmaüs Habitat cofinancera à nouveau la prochaine édition Démon 2022- 2025.

### Participation au Festival C’est pas du luxe ! pour un groupe d’enfants créateurs d’un dessin animé – Résidence des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93) !

Le stop motion « Merveilleux » réalisé par un groupe d’enfants âgés de 8 à 12 ans, locataires de la résidence des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand a été retenu pour être présenté au Festival C’est pas du luxe ! organisé par la Fondation Abbé Pierre à Avignon en septembre 2022. Le processus de création du contenu, des décors et l’enregistrement vocal ont été assurés par ce groupe d’enfants encadré pas Gringo Production pendant plusieurs mois. Ce court métrage sera aussi diffusé dans un espace culturel de la ville de Noisy-le-Grand.

### Récit d’un confinement – Livret de textes et dessins réalisés par les enfants de la résidence Germain Dorel au Blanc-Mesnil (93)

Ces deux dernières années, Emmaüs Habitat s’est fortement mobilisé auprès des partenaires associatifs de la résidence Floréal avec lesquels des liens de confiance se sont renforcés. C’est dans ce contexte de collaboration que nous avons soutenu l’association ARFESI pour la réalisation d’un livre illustré des récits du confinement des enfants des résidences Floréal et Germain Dorel. Cet ouvrage particulièrement touchant permet de valoriser l’écriture et l’expression artistique de ce jeune public dans un contexte d’isolement social important. Leurs mots sont vrais, leurs émotions sincères et leurs perceptions du contexte sanitaire d’un réalisme déconcertant.

Ce livret a été distribué à l’ensemble des locataires de la résidence.

# Insertion par l'économique

L'ANRU a adopté une charte nationale d'insertion, qui est le premier document à imposer nationalement une obligation de résultat en matière d'insertion : consacrer à l'insertion professionnelle des habitants des QPV au moins 5% des heures travaillées dans le cadre des investissements du projet de rénovation urbaine et 10% des emplois créés dans le cadre de la GUP ou de la gestion des équipements.

En 2022, 17 727 heures d'insertion ont été comptabilisées dans des opérations ANRU, 10 857 heures d'insertion ont été réalisées sur des chantiers de droit commun. Emmaüs Habitat traite de manière identique l'ensemble de ses chantiers.

**Emmaüs Habitat poursuit ses partenariats avec de nombreuses structures d'insertion en Île-de-France :**

## Des associations d'insertion pour des missions d'entretien du patrimoine

- Tilt Services dans le Val-d'Oise (95), association intermédiaire, intervient pour des aides au déplacement de meubles dans le cadre de réhabilitation, l'aménagement de locaux associatifs, débarras de logements encombrés.
- AFPI, association d'insertion et de formation dans les Yvelines, notamment dans le Mantois (78).
- ESPACES, association membre du Mouvement Emmaüs, opère dans la gestion des espaces verts
- Etudes et Chantiers, chantier d'insertion en Île-de-France

## Des associations d'insertions pour la sensibilisation et l'aide à la personne

- ENVIE dans les Yvelines (78), entreprise solidaire qui travaille la réinsertion via la remise en état d'électroménagers d'occasion. Cette structure s'inscrit dans la filière des D3E.
- Voisin Malin, forme des habitants à la sensibilisation des habitants des quartiers prioritaires à Aulnay sous Bois (93) à leurs droits, aux services dont ils peuvent bénéficier, à des projets, et leur apportent des **informations utiles et concrètes**.
- BicyclAide, coopérative solidaire, réinsère des personnes par la réparation de vélos.

A noter également, le recours à la Table de Cana, traiteur d'insertion, pour les quelques événements organisés par Emmaüs Habitat.

En 2022, un budget de **119 404 €** a été consacré à ces différentes missions ponctuelles contre 96 500 € en 2021.



Concert DEMOS, philharmonie de Paris (75)



Cité des Hauts-Bâtons, Noisy-le-Grand (93)

# Chiffres-clés 2022

Actions sociales Emmaüs Habitat

## Accompagnement dans le logement

ménages accompagnés  
par les 6 conseillères sociales

**1 124**

dossiers examinés en commission  
interne de prévention des expulsions

**47**

un budget de

**123 516 €**

dont  
dossiers validés

**41**

expulsions  
appliquées

**24**

## Mieux vivre ensemble

ateliers réalisés dans le cadre  
du club de l'habitant

**378**

partenaires associatifs soutenus  
dans leurs activités

**33**

résidences qui ont bénéficié  
d'un accompagnement adapté  
dans le cadre d'un projet  
de réhabilitation ou d'un projet  
de rénovation urbaine

**9**

locataires bénéficiaires

**4 433**

avec

**265 602 €**

## Insertion par l'économique

heures réalisées dans le cadre des clauses d'insertion  
pour des opérations de maîtrise d'ouvrage

**28 584**

Montant affecté à des missions d'insertion par l'économique  
(médiation, sensibilisation, petits travaux de remises en état)

**119 404 €**



# Management et ressources humaines

62 La transition numérique  
Les évolutions de l'effectif  
65 Chiffres-clés 2022

**La qualité de vie au travail  
et la formation sont au cœur  
de la politique de management  
d'Emmaüs Habitat.**

L'année 2022 a été marquée par la fin de la crise sanitaire, la transition numérique de l'outil de travail, et la mise en œuvre de l'accord télétravail.

## La transition numérique

La direction des ressources humaines a dématérialisé l'ensemble des dossiers du personnel grâce à son logiciel de paie. Désormais, les contrats de travail et les éléments importants sont numérisés et rattachés à notre système informatique ADP. Ils sont donc consultables directement sur les supports informatiques gérant ADP.

Dans cette mutation numérique, nous avons aussi procédé aux premières élections professionnelles totalement effectuées par vote électronique. Avec un taux de participation à plus de 81%, nous avons élu, dès le 1<sup>er</sup> tour, l'ensemble des représentants au CSE pour les quatre années à venir. Ces élections ont aussi redessiné le paysage syndical d'Emmaüs Habitat avec l'apparition du syndicat UNSA à la table des négociations. Enfin, la modernisation de notre page RH, plus conviviale et plus active, rend plus accessible l'ensemble des sujets et documents RH.

Enfin, l'année 2022 marque la fin de la crise sanitaire et des restrictions associées, à commencer par le retrait des masques et la reprise d'une activité normale pour la formation.

Signé en 2020, l'accord télétravail a été mis en œuvre. Il autorise jusqu'à deux jours de télétravail par semaine. Les équipes ont dû se l'approprier car cette modalité avait été plus importante durant la crise.

Les évolutions organisationnelles se sont poursuivies avec la création de la direction des systèmes d'informations (DSI) et le rattachement des moyens généraux à la DRH.

Le contexte règlementaire des élections professionnelles a entraîné un décalage du calendrier des accords sociaux dont la signature est prévue pour 2023. Les recrutements sont restés à un niveau élevé avec 20 collaborateurs recrutés en CDI en 2021.

## L'employabilité des personnes en situation d'handicap :

L'obligation de l'emploi des travailleurs handicapés (OETH) est respectée dans l'entreprise. Conformément à cette obligation, notre effectif bénéficiaire est de 15, 03 ETP pour 13 ETP requis.

Nous ne sommes pas assujettis à la contribution AGEFIPH au titre de l'exercice 2022.

## Les rémunérations et avantages sociaux

En 2022, les négociations annuelles ont abouti à la mise en place d'augmentations générales sur le salaire annuel de 500 euros bruts correspondant en moyenne à 38,46 € mensuels.

## L'intéressement

L'intéressement 2021, distribué en 2022, a été versé à 269 bénéficiaires (contre 268 bénéficiaires en 2021).

L'enveloppe globale de l'intéressement 2022 est de 242 000 € contre 205 786 € en 2021.

Le montant moyen individuel est de 1 015 € contre 867 € en 2021.

135 bénéficiaires ont versé la totalité ou une partie de leur intéressement sur le PEE.

## La formation

Chaque action de formation soutient la politique générale d'Emmaüs Habitat et plus particulièrement la qualité de service et le cadre de vie des locataires.

Les collaborateurs sont formés à l'appropriation et à l'amélioration de leur cœur de métier afin de contribuer à la professionnalisation métier.

Le plan de développement des compétences suit 3 axes stratégiques :

1. Amélioration des compétences métiers en réponse à l'obligation légale de l'employeur de former le collaborateur aux exigences de son métier, de professionnaliser et de mettre à jour tout ce qui est essentiel à son activité.
2. Développement des compétences personnelles et transférables : accompagnement du collaborateur dans son métier pour lui permettre de développer des compétences utiles à son activité quotidienne et lui offrir des perspectives d'amélioration et d'évolution.
3. Maîtrise des processus et outils informatiques : dans le cadre de sa stratégie, Emmaüs Habitat développe des outils SI et processus internes afin de garantir une qualité de service au locataire. Dans ce cadre, ces formations facilitent le travail quotidien des collaborateurs qui mettent en œuvre cette qualité de service.





# Chiffres-clés 2022

## Ressources humaines

### Effectif au 31 décembre 2022

personnes physiques recensées

**239**

dont

en Contrat à Durée Indéterminée (CDI)

**235**

en Contrat à Durée Déterminée (CDD)

**4**

localisation des effectifs au siège

**26,78%**

en directions territoriales

**23,01%**

dans les résidences

**50,21%**

L'évolution de l'effectif en 2022 s'explique à la fois par la stabilité des contrats à durée indéterminée et par la diminution du nombre de contrats à durée déterminée.

salariés en Équivalent Temps Plein (ETP)

**234,94**

Il était de 237,41 salariés en 2020

### Effectif par catégorie

employés d'immeuble

**4,38%**

gardiens

**43,82%**

employés

**5,18%**

agents de maîtrise

**25,50%**

cadres

**21,12%**

La part relative des gardiens connaît une légère augmentation par rapport à 2021, elle représente 43,83% en 2022 contre 44,63% en 2021.

### Répartition par genre

hommes

**59%**

femmes

**41%**

Les femmes sont davantage représentées dans les emplois administratifs (61,98%); les hommes sont plus présents dans les postes de gardiens d'immeubles (79,62%) et d'employés d'immeubles (92,23%). Cette répartition permet à Emmaüs Habitat d'obtenir un score de 94/100 à l'index égalité professionnelle femmes/hommes.

### Formation

coût formation

**461 373 €**

heures de formation

**6135,5**

jours de formation

**731**

salariés en ayant bénéficié en suivant un ou plusieurs stage(s)

**220**



Résidence Bizet, Longjumeau (91)

# Administration générale et système d'information

- 68 Moyens généraux  
Réseaux et serveurs  
Applications
- 71 Autres informations réglementaires

**Emmaüs Habitat poursuit l'optimisation de ses outils.**

En 2022, Emmaüs Habitat poursuit son adaptation au télétravail.

## Moyens généraux

L'activité des moyens généraux a été rattachée à la direction des ressources humaines en septembre 2022 afin de créer une cohérence entre les moyens humains et matériels. Les perspectives 2023-2025 sont dans l'optimisation des ressources dédiées aux moyens matériels.

## Réseaux et serveurs

Emmaüs Habitat a sécurisé son système d'information vis-à-vis des aléas de fourniture d'énergie en externalisant l'hébergement des serveurs informatiques dans un Data-center sécurisé.

Pour tenir compte des nouvelles méthodes de travail comme la multiplication des réunions en visioconférence et le télétravail, la DSI a commencé en 2022 à remplacer les postes de travail du personnel administratif par des ordinateurs portables.

## Applications

### Déploiement décisionnel

Emmaüs Habitat a enrichi son outil décisionnel (QlikSense) avec un nouveau thème : « suivi des opérations ».

Pour rappel, les domaines fonctionnels déjà disponibles sont :

- thème compte client (facturation, recouvrement, impayés et contentieux), suivi des impayés
- thème IGRT (suivi des affaires IGRT),
- suivi budget,
- suivi marchés,
- suivi patrimoine, vacance
- suivi sinistre.

### Intranet

Emmaüs Habitat a enrichi son site intranet avec un espace dédié aux ressources humaines.

Il permet à la Direction des ressources humaines d'améliorer sa communication avec les collaborateurs.

### Nouveautés autour de l'ERP Ulis

Le module « productivité » a été acquis et installé.

Il offre, notamment, une nouvelle page d'accueil qui permet un accès rapide à :

- L'historique des pages récemment consultées
- La liste des tâches à réaliser
- Les sites sur lesquels l'utilisateur intervient.

La DSI propose également un nouveau service aux directions métier avec l'import Excel du détail des factures de sécurisation VPSitex.

### Diag Info

Emmaüs Habitat a mis en production l'application Diag Info, commercialisée par Habitat Réuni. Cette application permet de commander et de suivre les diagnostics directement auprès des diagnostiqueurs. Ces derniers peuvent déposer les résultats des diagnostics sur l'application.



# Autres informations réglementaires

## Principal actionnaire au 31 décembre 2022

Conformément à l'article L233-6 du code de commerce faisant obligation de mentionner les actionnaires possédant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers ou de la moitié du capital de la société.

Nous vous informons que le nombre total des actions de la société d'HLM EMMAUS HABITAT s'élève à 330 578 actions.

actionnaires	collèges	nombre d'actions
catégorie 1	actionnaire de référence Fondation Abbé Pierre	241487
catégorie 4	personnes morales personnes physiques	89082
catégorie 2	collectivités territoriales et établissements publics	6
catégorie 3	représentants des locataires	3
<b>total actions</b>		<b>330578</b>

## Délais de paiement des fournisseurs et des clients

Le Code de commerce dispose qu'une société, dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes et qui doit établir un rapport de gestion, est tenue d'y faire apparaître les délais de paiement concernant ses fournisseurs et ses clients (L. 441-6-1 alinéa 1 du Code de commerce et Avis technique de la CNCC publié en juillet 2017).

Selon notre analyse préliminaire, cette obligation peut être circonscrite dans la mesure où les articles L. 441-6 et suivants du Code de commerce n'envisagent, au titre des délais de paiement, que les relations entre professionnels. En conséquence, nous estimons que ces informations ne concernent que les relations entre professionnels (exclusion des relations professionnels/particuliers). De ce fait, les informations relatives aux créances civiles (avec les particuliers) ont été exclues des tableaux présentés ci-après, dans l'attente d'une position de la Commission des études juridiques de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes CNCC saisie sur le sujet.

Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4)

Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-6 du code de commerce)

	Article D 441-I 1° Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D 441-I 2° Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	62 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	62 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
<b>(A) Tranches de retard de paiement</b>												
Nombre de factures concernées	0					97						0
Montant total des factures concernées HT	0	53 408	43 154	24 221	198 830	319 614						0
Pourcentage du montant total HT des factures reçues dans l'année	0,00%	0,10%	0,08%	0,05%	0,38%	0,61%						
Pourcentage du montant total HT des factures émises dans l'année												
<b>(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées</b>												
Nombre de factures exclues						101						
Montant total des factures exclues						433 462						
<b>(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal – Article L441-6 ou article L 443-1 du Code de commerce)</b>												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délai contractuel: maximum 60 jours date de facture						Délai: dans les 30 jours date de facture					



Cité de l'Étoile, Bobigny (93)

## Emmaüs Habitat est membre d'Habitat Réuni, groupe HLM national, coopératif et décentralisé.

« En ces temps de transitions multiples et de contraintes fortes, les synergies entre acteurs et la mise en œuvre d'une intelligence collective au service d'un projet seront décisives pour trouver des réponses à la hauteur de ces enjeux et de leur complexité.

Habitat Réuni, par son modèle singulier, entend jouer ce rôle de bâtisseur de cohésion sociale qui participe à affirmer et légitimer encore davantage le rôle de ses associés sur leurs territoires et auprès des habitants et des décideurs.

Notre engagement et notre ambition collective de répondre présent sont portés par la conscience ancienne et partagée de mettre en œuvre la mission d'intérêt général qui nous a été confiée.

Améliorer et diversifier nos services et leur niveau de qualité, renforcer notre ingénierie pour mieux accompagner ceux qui en ont besoin, construire et réhabiliter afin de répondre aux nécessités de logement mais aussi rendre plus performant notre patrimoine et garantir son habitabilité au regard des bouleversements climatiques en cours. »

Luc Legras, président d'Habitat Réuni

HABITAT  
RÉUNI  La force  
du logement  
social

Coordination  
Delphine Depaix

Rédaction  
Texte pages 15 à 22  
Marie-Laure Wallon

Conception graphique  
LMpolymago

Photographies  
Erwann Le Gars – Studios  
Bonnie Montmartre  
Pages 1, 7, 19, 21, 27, 28, 33,  
36, 38, 40, 45, 46, 60, 63,  
64, 66, 69, 70, 72  
Page 2 annexe États  
financiers  
Bouygues  
Pages 13  
Des ricochets sur les pavés  
Pages 14, 23, 48, 51, 53,  
Demos  
Pages 56, 58

# Emmaüs

mieux  
accueillir  
bien  
intégrer

# habitat

**Siège social**  
92-98, boulevard  
Victor-Hugo  
92110 Clichy-la-Garenne

**Direction territoriale  
Sud-Est**  
29, Quai des Carrières  
94220 Charenton-le-Pont

**Direction territoriale  
Nord-Ouest**  
3, rue Pagnère  
95310 Saint-Ouen l'Aumône