

2021

# Le rapport annuel d'activités

parishabitat.fr |    





vivre  
ensemble  
la ville



# Sommaire

1



---

**Accompagner les locataires:  
une qualité de service  
renforcée**

— 24

2



---

**Réhabiliter, construire,  
et s'engager auprès  
des territoires**

— 36

3



---

**« Construire avec »: pour  
être toujours plus proches  
des habitants**

— 50

4



---

**Agir pour  
une ville durable**

---

60

5



---

**Continuer à évoluer,  
gagner en agilité**

---

70

---

Édito croisé d'**Éric Pliez**, président de Paris Habitat et **Cécile Belard du Plantys**, directrice générale de Paris Habitat



### Quel regard portez-vous sur l'année 2021 ?

**Éric Pliez:** 2021 a été une année particulière. Elle a été marquée par une sortie progressive de la crise sanitaire mais aussi par la concrétisation de ses impacts économiques et sociaux sur nos locataires. Elle a donc constitué une année de mobilisation de nos équipes. Forts de notre maillage territorial, de nos agences, de l'engagement de nos gardiens, de l'expertise de nos collaborateurs dont nos conseillères sociales, nous avons en effet pu maintenir au quotidien, sur le terrain, un lien privilégié. Nous avons renforcé l'accompagnement des plus fragiles notamment face à l'impayé locatif et à la spirale de l'endettement. Cet engagement est au cœur de notre mission sociale. Travailler à la qualité de vie des habitants c'est aussi améliorer leur cadre de vie. L'année 2021 a donc été marquée par un effort unique en faveur de la réhabilitation de notre patrimoine tout en continuant à répondre à la demande croissante de logements des Parisiens. Nos projets intègrent à la fois la question du confort des logements, de la nécessaire transition écologique mais questionnent plus largement les usages des habitants, le confort d'hiver et d'été et l'inscription des résidences dans leur quartier. Ces ambitions ont été portées pendant 5 ans par Stéphane Dauphin, que je remercie, et qui a transformé notre établissement. Elles le seront par notre nouvelle directrice générale, Cécile Belard du Plantys qui partage la vision d'un office résolument tourné vers les défis sociaux, écologiques et développement.

**Cécile Belard du Plantys:** Ayant pris mes fonctions le 17 mai 2022, je m'inscris en effet dans la continuité de cette vision et de cette action. Lorsque je porte un regard sur cette année écoulée, je perçois la pleine mobilisation de l'ensemble des collaborateurs et leur engagement total auprès des habitants. La qualité de service due me semble l'essence même d'un organisme tel que le nôtre. Cette conviction relève du rôle de service public, territorial, avec un choix

de proximité internalisée qui s'ajuste aux attentes des habitants et aux particularités des territoires. Les locataires doivent être au cœur de nos projets. Il nous faut bien sûr les associer aux décisions qui les concernent, les impliquer dans l'élaboration des projets de réhabilitation par exemple mais plus fondamentalement, il faut les considérer comme la raison d'être de chacune de nos actions.

## **Quelle place Paris Habitat doit occuper tant vis-à-vis de ce contexte que dans sa relation aux habitants?**

**Éric Pliez :** À l'heure où les inégalités se creusent, où l'urgence climatique s'impose, le logement social est au carrefour d'enjeux majeurs et il est un vrai levier d'équité. Nous avons donc une responsabilité lourde. Paris Habitat est en effet au cœur de la ville. Avec un Parisien sur neuf logés dans notre patrimoine, notre établissement est un acteur social engagé dans les territoires avec une portée globale. Nous devons continuer à loger, à répondre à la demande croissante de logement social et diversifier notre offre pour des publics spécifiques. Il s'agit encore de continuer à réhabiliter notre parc, à améliorer le cadre de vie des habitants mais aussi de prévoir le logement de demain. Il s'agit enfin de continuer à accompagner les habitants et à renouveler nos pratiques.

**Cécile Belard du Plantys :** La réalité sociale est aujourd'hui de plus en plus complexe. Nos interventions doivent se faire dans la dentelle fine pour nos opérations de construction, de réhabilitation et dans la gestion sociale avec des situations diverses rencontrées par les habitants. Nous pouvons compter sur la capacité de nos équipes à réinterroger en permanence la nature de notre offre pour innover, s'adapter aux évolutions de la société, anticiper les besoins et préparer l'avenir. Encore une fois, l'ensemble de ces interventions doivent se faire aux côtés des habitants. Qui est en effet mieux placé qu'eux pour savoir ce qui est bon pour leur cadre de vie qu'il s'agisse de la gestion du quotidien ou des transformations plus profondes, bien sûr avec notre expertise.

## **Quelles seront les priorités, à venir, portées par Paris Habitat ?**

**Éric Pliez :** Elles se structurent autour de notre projet stratégique Paris Habitat 2030. Il détermine à la fois nos ambitions sur la décennie à venir et irrigue aussi au quotidien nos actions. Nous faisons partie du paysage urbain et du quotidien des Parisiens depuis plus d'un siècle. Ce projet stratégique nous permet d'apporter une vision renouvelée face à des défis nouveaux mais aussi de réaffirmer notre engagement, comme acteur global au service des habitants et des territoires. Il fixe notre ambition de décliner les objectifs de développement durable dans l'ensemble de nos projets. Il dicte notre engagement pour permettre à chacun d'accéder au logement mais aussi diversifier nos produits pour répondre aux besoins des habitants.

**Cécile Belard du Plantys :** Outre la question du droit au logement et de la mixité sociale, une des priorités est de poursuivre la politique de réhabilitation très soutenue. La ville se fabrique autant à travers la production neuve que par la façon dont on est capable de prendre soin du patrimoine et de lui donner une seconde vie en le transformant. Nous souhaitons également réfléchir à l'échelle métropolitaine. Ensuite, il est important que les locataires reçoivent le service qu'ils sont en droit d'attendre en matière de bon fonctionnement et de vivre ensemble. Si tout ne relève pas du bailleur, il a un rôle à jouer dans la régulation de la manière dont les gens vivent ensemble. Nous devons à la fois améliorer leur quotidien et anticiper avec eux nos missions de demain.



 Habitante dans la loggia de son logement,  
Tour du Bois Le Prêtre (17°)





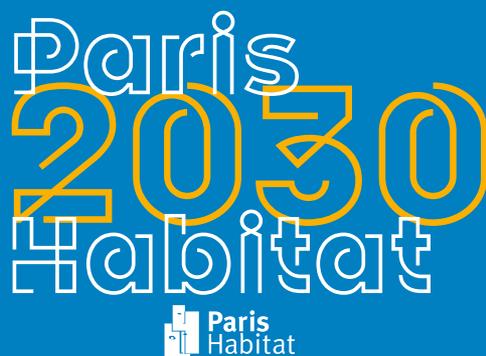
## Qui sommes-nous ?

Paris Habitat, bailleur social engagé au service des habitants et des territoires est présent dans 54 communes, à Paris et la métropole. Le groupe Paris Habitat loge près de 281 177 habitants et gère un patrimoine de plus de 125 803 logements. Il propose des logements sociaux et intermédiaires à destination de tous les publics, qu'il s'agisse des plus fragiles, de familles aux revenus moyens, de travailleurs essentiels, etc. Cette offre diversifiée permet de répondre aux défis de la métropole en favorisant la mixité sociale et les parcours résidentiels au sein de son patrimoine.

Paris Habitat propose également des logements à des publics étudiants, des jeunes actifs ou des travailleurs migrants, à travers la mise à disposition de résidences collectives notamment. La prise en compte des spécificités liées au handicap et au vieillissement s'inscrit également au cœur de l'action de l'établissement. Afin de répondre à la demande croissante et offrir des logements accessibles à tous, Paris Habitat développe son patrimoine en prenant en compte la qualité d'usage des bâtiments et le cadre de vie offert aux habitants. Soutenant la vision d'une ville neutre en carbone, Paris Habitat développe en parallèle une stratégie ambitieuse en faveur de la réhabilitation de notre patrimoine et pour amener la nature en ville.

Opérateur global, Paris Habitat s'inscrit au cœur des territoires en allant au-delà de ses missions. Gestionnaire de 4413 locaux commerciaux et associatifs, l'établissement offre des services et des équipements aux habitants de la ville (en livrant des crèches, en favorisant l'implantation de cabinets médicaux, etc.), tout en plaçant l'accompagnement de ses locataires au cœur de ses priorités. Conscients de l'évolution des attentes des habitants, Paris Habitat développe la concertation, notamment pour penser ensemble les usages, les communs et s'inscrire, avec les habitants, dans la ville durable.

Paris Habitat adopte une démarche d'innovation permanente. Elle concerne l'investissement pour adapter ses organisations, outils et modes de travail. Elle vise aussi à favoriser les innovations sociales au service des habitants, de leurs usages, et les innovations techniques destinées à améliorer le confort des logements et leurs performances thermiques. Pour mener à bien ses missions, Paris Habitat s'appuie sur un maillage cohérent de 6 directions territoriales, 22 agences de proximité, 1100 loges et de son siège social à Paris. Cette présence en proximité permet de répondre au mieux aux préoccupations des locataires mais aussi d'accompagner les élus et les partenaires dans leurs projets. L'établissement s'appuie sur l'expertise et l'investissement de ses 2800 collaborateurs, dans une démarche sans cesse renouvelée de qualité de service.



## au cœur de nos engagements

---

Paris Habitat 2030. Le projet stratégique «Paris Habitat 2030» fixe un cap pour les 10 ans à venir. Il vise à construire une ville durable, solidaire et accessible à tous. Il se fonde sur 7 orientations stratégiques qui prennent en compte les fragilités sociales, le changement climatique et les mutations économiques notamment impactant les métropoles et leurs habitants. Il s'agit de placer les habitats au cœur de ces ambitions pour permettre à chacun d'accéder au logement tout en accompagnant les parcours résidentiels.

La métropole francilienne n'échappe pas à ces bouleversements. L'augmentation de la demande de logement social et l'affirmation d'attentes fortes de certains territoires en matière d'équipements enjoignent par ailleurs de penser l'action sur des échelles nouvelles. En qualité d'opérateur global, Paris Habitat relève ces défis au service des habitants et des territoires.

En maintenant ses objectifs en matière de construction de logements nouveaux et de réhabilitation de son parc. En répondant aux attentes des habitants dans leur diversité et tout au long de leur parcours de vie. En affirmant son utilité sociale, en étant un acteur innovant des politiques publiques et un ensemblier de services sociaux et urbains.

Les 7 axes stratégiques, à retrouver dans le projet stratégique, sont :

- décliner les objectifs de développement durable dans l'ensemble des projets
- l'affirmation de la mission sociale de l'office par la diversification des produits et offres et services
- réussir la métropolisation et s'engager auprès des territoires
- poursuivre la réhabilitation et le développement du parc
- renforcer la qualité de service et l'accompagnement des locataires
- continuer de faire évoluer les organisations, outils et modes de travail pour gagner en agilité
- maîtriser les équilibres financiers

# Les filiales

Le groupe Paris Habitat comprend deux Entreprises sociales de l'habitat (ESH) : Aximo et L'Habitation Confortable. Leur activité s'inscrit dans le développement du groupe et répond, aux besoins spécifiques du logement social. Si Aximo intervient dans le développement et la gestion de logements sociaux en habitat diffus en copropriété, L'Habitation Confortable est engagée dans la gestion des résidences collectives (EHPA, EHPAD, résidences sociales, foyers de jeunes travailleurs, résidences étudiantes...).



**5** SALARIÉS



## en 2021

L'exercice 2021 a été marqué par un retour aux activités traditionnelles de gestion courante et de développement du patrimoine. L'entretien du patrimoine a constitué une dynamique forte. Ainsi, la réalisation d'un programme de travaux de gros entretiens et de remplacement des composants a représenté un montant d'1,3 millions d'euros HT. Se conjuguant avec la poursuite de l'amélioration de la qualité de service, L'Habitation Confortable a livré cette année 193 nouveaux logements comme la résidence universitaire Bertelotte (15<sup>e</sup>) de 138 logements, gérée par le Crous de Paris. Des opérations sont également en cours de réalisation par Paris Habitat et ont fait l'objet de vente en l'état de futur achèvement (VEFA) auprès de L'Habitation Confortable, comme la résidence du 61 boulevard Saint-Jacques (14<sup>e</sup>), de 116 logements, livrée au troisième trimestre 2021, qui accueillera un foyer de jeunes travailleurs gérée par l'ALJT.

**63**

GROUPES IMMOBILIERS

**3 508**

LOGEMENTS EN RÉSIDENCES COLLECTIVES

**193**

LOGEMENTS LIVRÉS EN JANVIER 2021



**35** SALARIÉS



**en 2021**

En 2021, Aximo a acquis 6 logements et un commerce sur 4 adresses parisiennes pour un montant de 1,6 millions d'euros. Deux logements ont également été créés après la restructuration de patrimoine diffus. Aximo a également poursuivi son activité de maîtrise d'ouvrage avec la réalisation de deux opérations de réhabilitation rue Gambetta à Massy (91) et boulevard de Brandebourg à Ivry-sur-Seine (94) pour un total de 41 logements. Cette année a été marquée par l'effort porté en faveur de travaux de la réhabilitation de son patrimoine et le remplacement des composants pour un montant d'investissements de 3,45 millions d'euros.

**7**

ÉTABLISSEMENTS FOYERS  
OU RÉSIDENCES SOCIALES  
TOTALISANT 354 CHAMBRES

**2 414**

LOGEMENTS FAMILIAUX

**1 635**

PLACES DE STATIONNEMENT

**31**

LOCAUX COMMERCIAUX  
ET PROFESSIONNELS





# La Fondation Paris Habitat

«pour une ville solidaire et inclusive»

La Fondation d'entreprise Paris Habitat pour une ville solidaire et inclusive soutient des projets de recherche-action ou des expérimentations inédites dans la métropole du Grand Paris.

Elle poursuit une ambition : contribuer à construire une ville plus solidaire qui lutte contre toutes les dynamiques d'exclusion, une ville plus collaborative riche de sa diversité, une ville plus durable qui réintègre la nature.

Portés par des organismes d'intérêt général visant un fort impact social ou sociétal, la Fondation, créée en 2016, soutient ces initiatives en mettant en œuvre des dotations financières, la mise à disposition de terrains d'expérimentation, une mise en réseau, un accompagnement dans l'ingénierie des projets, l'engagement de collaborateurs du Groupe Paris Habitat par des missions de mécénat de compétences...

Cette année 2021, la Fondation a lancé son second appel à projets sur le thème «les espaces communs : espaces et temps partagés» sur le territoire de la métropole du Grand Paris. Doté d'un montant maximum de 400 000 euros, il a visé à soutenir spécifiquement des projets de recherche-action ou des expérimentations qui proposent des formes innovantes d'espaces et de temps partagés, une transformation de l'usage et/ou de la programmation des équipements privés ou publics. Ceux-ci pouvaient intégrer des modalités de gouvernance tenant compte d'une nécessaire co-construction et/ou co-gestion avec les habitants et les acteurs du territoire.

Il s'agit ainsi de faire émerger et rendre possible des projets innovants à fort impact social, alliant action de terrain et travail de recherche avec l'ambition d'agir sur l'existant en développant des connaissances concernant cette transformation.



# Paris Habitat

## à l'international

Ouvert sur le monde, Paris Habitat développe une activité à l'international. Cette volonté s'appuie sur la nécessité de répondre, collectivement, aux grands enjeux mondiaux à la fois en matière d'accès à un logement de qualité mais aussi pour lutter contre le changement climatique.

S'inspirer des bonnes pratiques, découvrir d'autres manières d'envisager ces enjeux communs : ceci conduit Paris Habitat à de nombreux échanges et à une participation à des événements internationaux, dans le cadre de son activité au sein des trois réseaux d'échanges couvrant les pays francophones, et l'Asie et l'Europe, à l'image du réseau des bailleurs sociaux européens EFL, mais aussi par l'intermédiaire de ses partenariats avec plus de 40 organismes du logement social. En 2021, Paris Habitat a participé à des groupes de travail européens couvrant des sujets tels que le développement de services numériques aux locataires, le réemploi des matériaux et la réduction de la consommation énergétique des bâtiments.

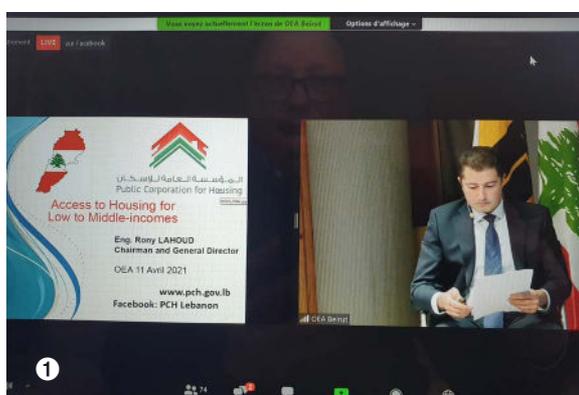
Paris Habitat est sollicité pour des missions d'expertises par d'autres villes et acteurs publics afin de réfléchir au développement du logement locatif social. Ainsi, en 2021 nous avons continué notre coopération avec Buenos Aires, dans le cadre d'un projet rassemblant Paris Habitat, l'APUR et la Ville de Paris. Financée par la Banque inter-américaine de développement, cette coopération vise la régénération du centre historique de la capitale argentine en favorisant le logement abordable et la mixité sociale.

### Les temps forts :

**Les 10 et 11 avril 2021:** participation à la table ronde « *vers une politique pour la production de logements abordables* » dans le cadre de la reconstruction du quartier du port de Beyrouth (photo 1)

**Le 22 septembre 2021:** présentation des projets de construction bois de Paris Habitat lors d'une conférence organisée par l'Institut culturel suédois de Paris sur l'utilisation de ce matériau

**Le 13 octobre 2021:** accueil du Christophe Lalande, directeur du logement d'ONU-Habitat (photo 2)



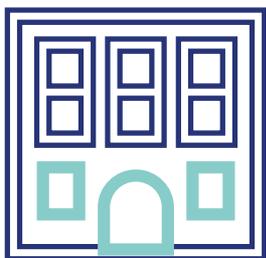




**En 2021,**  
**Paris Habitat**  
**c'est:**



**281 177** — DONT — **10 669**  
HABITANT.E.S EN PETITE COURONNE

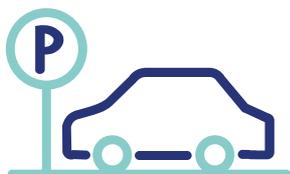


**125 803**  
LOGEMENTS

**1/9**  
DE PARISIEN.NES LOGÉ.ES

**48 %**  
DE MÉNAGES AVEC ENFANT(S)

**20 %**  
DE SENIORS (65 ANS ET PLUS)



**41 927**  
PLACES DE PARKINGS



**4 413**  
COMMERCES



+ DE **70 000 M<sup>2</sup>**  
DE SURFACES BÂTIES VÉGÉTALISÉES



**108 HA**  
D'ESPACES VÉGÉTALISÉS

## Gestion locative



**5 826**

DONT

**1 635**

ENTRÉES DE LOCATAIRES

MUTATIONS  
ET RELOGEMENTS

**6 891**

LOGEMENTS  
ATTRIBUÉS

**4,7%**

TAUX DE ROTATION  
DES LOGEMENTS

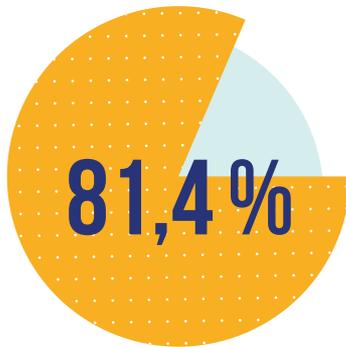
# La satisfaction des locataires

Source «Enquête de satisfaction des locataires 2021»  
(réalisée par l'institut d'études «Règle de Trois»)

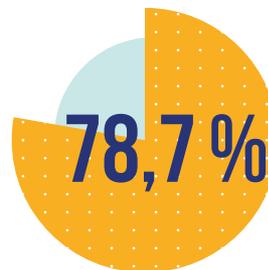
 DES LOCATAIRES PLUTÔT  
OU TOUT À FAIT SATISFAITS



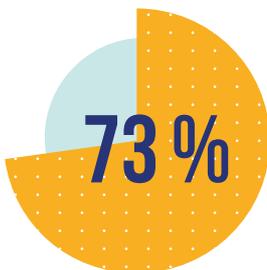
## SATISFACTION GLOBALE DE L'ORGANISME



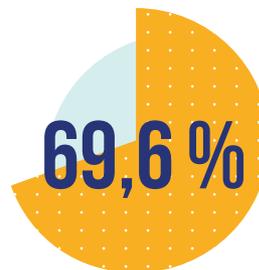
## SATISFACTION DU LOGEMENT



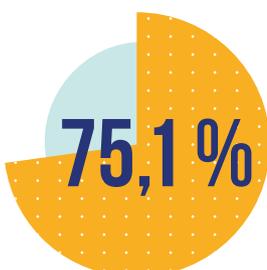
## LA PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS



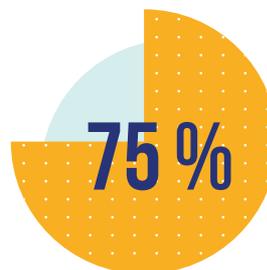
## LA QUALITÉ DE VIE DU QUARTIER



## LES PARTIES COMMUNES DE L'IMMEUBLES



## LA VÉGÉTALISATION





## Ressources humaines



## Ressources financières et investissement



\*Source : contrôle de gestion Paris Habitat – chiffres 2021 consolidés en 2022

# Temps forts



## ➤ Inauguration Samaritaine

Le 22 septembre 2021, les locataires de la Samaritaine se sont retrouvés aux côtés des élus, pour inaugurer la Samaritaine. Fruit d'une réhabilitation hors norme, les 96 logements sociaux gérés par Paris Habitat contribuent à la diversité sociale dans un quartier aux emprises de patrimoine nombreuses.



## ➤ Forum des locataires

Les 23 et 24 novembre 2021, Paris Habitat réunissait les 400 représentants d'associations et amicales de locataires pour un forum organisé en son siège. Deux soirées pour accueillir tous ceux qui font vivre au quotidien la vie locale des résidences.

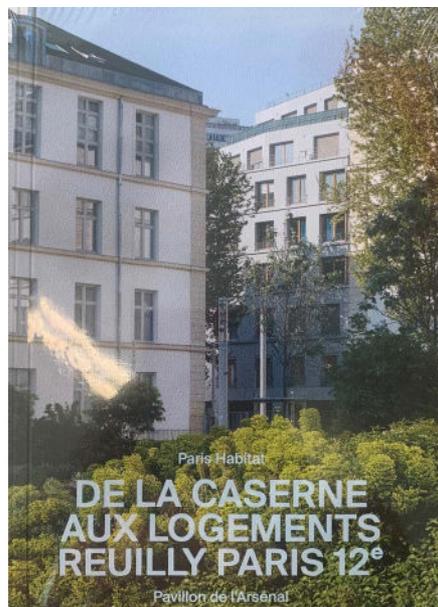
➤ **La résidence Bertelotte (15°)**

Cet ancien immeuble de bureaux, réalisé par l'agence NZI Architectes, reconverti en résidence étudiante de 138 logements, a obtenu le prix régional construction de 2021 dans la catégorie Réhabiliter un logement lors d'une cérémonie organisée le 15 juin 2021 par la Fibois au couvent des Récollets (10°).



➤ **Paris Habitat a signé le 25 septembre 2021, un prêt à impact de 10 millions d'euros auprès d'Arkea Banque Entreprise et Institutionnels.**

Cet engagement permet de consacrer la bonification de ses frais financiers à des actions d'insertion pour les jeunes. Ce prêt finance des projets aujourd'hui exclus des modèles de prêts classiques et permet de viser une bonification sur des critères de performance RSE.



➤ **En 2021, le livre «De la caserne aux logements, Reuilly Paris 12°», réalisé par Paris Habitat en collaboration avec le Pavillon de l'Arsenal, a été édité**

Dédié à la caserne de Reuilly, cet ouvrage retrace l'histoire de cette opération, projet emblématique de transformation d'une caserne militaire en un véritable quartier, ouvert et accessible aux riverains. Il tire ce fil jusqu'à sa livraison et son occupation actuelle par ses locataires, parmi les 582 logements, mais aussi par sa crèche municipale de 66 berceaux, ses 10 commerces et ses 4 800 m<sup>2</sup> de jardin public.



# 1

---

Accompagner les locataires : une qualité de service renforcée



---

# La relation client: pour une proximité augmentée

Par **Emmanuelle Copin**

directrice générale adjointe en charge de la proximité  
et de la qualité de service

“ Il faut proposer des services facilitant une prise en charge qualitative et rapide des demandes et des réclamations. ”



« Soucieux de garantir une équité d'intervention auprès de l'ensemble des locataires, Paris Habitat a fait le choix de l'ultra-proximité dans sa relation locataires, avec 6 directions territoriales, 21 agences implantées au plus près de son patrimoine et 1080 gardien.ne.s.

Ce modèle a d'ailleurs permis au cours de la crise sanitaire, de maintenir le lien avec les locataires et d'apporter des réponses adaptées aux difficultés économiques et sociales que beaucoup d'entre eux ont rencontrées notamment concernant l'acquittement des loyers. D'ailleurs, face à l'accroissement des situations de pauvreté, nous avons mis en place un plan d'actions d'envergure de réduction de la dette, mobilisant l'ensemble des collaborateurs pour activer toutes les solutions de solvabilisation envisageables et éviter aux locataires l'aggravation de leur situation.

Parallèlement, pour répondre à la montée en exigence des locataires sur l'immédiateté et la qualité des réponses à leurs demandes, Paris Habitat a ouvert un vaste chantier autour de la culture client avec pour ambition d'offrir une expérience de proximité enrichie et multicanales. Elle répond au besoin de réassurance et témoigne de notre réactivité d'intervention.

L'année 2021 a ainsi été celle de notre changement de système d'information client. Permettant de centraliser toutes aux demandes des locataires au sein d'un outil commun, il contribue à l'amélioration des démarches locataires, optimisant la résolution des affaires techniques et l'information du locataire.

L'agence numérique, lancée également en décembre 2021, bénéficie de ce nouveau système d'information. Elle est le nouvel espace locataires, disponible depuis notre site web. Chaque habitant peut y accéder à toute heure et tous les jours. Pratique et simple d'utilisation, évoluant au fil de fonctionnalités nouvelles, l'agence numérique facilite les démarches du quotidien et permet une plus grande autonomie dans la gestion des documents et un accès direct aux informations utiles.»

# La tranquillité résidentielle,

## plan multi-dimensions

### GPIS, vidéos, vigiles et service de médiation

La tranquillité résidentielle des locataires est au cœur des préoccupations de l'établissement. Pour cela, Paris Habitat fonde sa stratégie sur plusieurs ressorts dont le Groupement parisien inter-bailleur de surveillance (GPIS). Composé de 176 salariés, il intervient sur le patrimoine des bailleurs parisiens. Paris Habitat représente 84% du périmètre couvert. Ce dispositif se conjugue avec d'autres leviers. Outre son service de médiation du locataire qui traite notamment des troubles de voisinage, Paris Habitat s'appuie également sur un réseau de 2106 caméras installées à la fois dans ses parkings, espaces extérieurs et halls. Enfin, les locataires peuvent aussi compter sur la mise en place d'un dispositif de sécurité privée, recourant à des vigiles et une équipe cynophile lorsqu'une surveillance attentive et temporaire d'un espace précis sur une résidence est nécessaire.



«2021 est la première année de mise en oeuvre de la médiation pour des conflits de voisinage et nuisances sonores. Nous avons reçu 103 saisines. L'enjeu est de résoudre à l'amiable et de restaurer un climat de confiance entre les locataires. Nous devons faire comprendre les raisons du blocage aux deux parties dans une posture pédagogique.»

**Sylvie Loriette**, cheffe de service médiation du locataire

#### Le + L'assermentation : un dispositif en essor

Paris Habitat favorise depuis 2018 l'assermentation de ses collaborateurs. À ce jour 330 gardiens, gérants, chefs d'agence ou conseillers de sureté sont assermentés, pourvus de pouvoirs de police judiciaire, ont les moyens d'agir sur le terrain

pour constater par procès-verbal toutes les infractions relatives au patrimoine. En 2021, 181 PV ont été dressés, aboutissant à des amendes graduées comprises entre 35€ et 350 €, principalement pour « dépôt d'ordures, jets ou abandon d'objets hors des emplacements autorisés ».

# Face à l'impayé locatif, l'accompagnement individuel

Paris Habitat est pleinement mobilisé pour accompagner les locataires en situation d'impayé et de fragilité. L'objectif est chaque fois de permettre de conserver leur toit et de lutter contre la précarisation et l'isolement social. Par l'intermédiaire des équipes de proximité et des conseillères sociales, Paris Habitat entend répondre le plus en amont possible à ces situations en privilégiant une prise de contact précoce pour agir sur les maux à l'origine des difficultés. Etablissant alors un diagnostic social, un plan d'action est mis en place en lien avec les partenaires sociaux. Celui-ci peut consister en la mise en place d'un échéancier de paiement. Il peut aussi relever de la constitution d'un dossier auprès du Fond de solidarité pour le logement dans le cas d'un surendettement et après la réalisation d'une étude budgétaire et le cas échéant d'un relogement dans un appartement correspondant mieux à sa situation personnelle. Enfin, l'établissement entend aussi se faire le relai, pour le locataire, de ses démarches auprès des partenaires comme la Caisse d'allocations familiales ou des services sociaux de proximité.



«Axant notre mission sur le «aller vers», nous cherchons à établir, aux côtés du locataire, les solutions les plus adaptées à sa situation. Nous sommes là pour trouver des solutions et cherchons avec lui les explications à cette situation : séparation, maladie, perte d'emploi par exemple.»

**Sophie Aloui**, conseillère sociale



Le nombre de situations  
identifiées stationnaires :

EN DÉCEMBRE 2020, LE MONTANT DE  
L'IMPAYÉ DES LOCATAIRES ÉTAIT DE

**49,7 M€**

# Limiter l'impact de l'augmentation du prix de l'énergie

Face à l'augmentation du prix des énergies et ses conséquences sur le pouvoir d'achat, Paris Habitat apporte une réponse globale en agissant sur plusieurs paramètres. D'abord par une stratégie de modernisation de ses équipements et leur remplacement, pour tenir compte des enjeux environnementaux, garantir une meilleure gestion des dépenses énergétiques. Chaque année, 11,3 millions d'euros sont consacrés au remplacement des chaudières et 6 millions d'euros à leur entretien. Ceci se conjugue avec un bilan technique, à chacune de ces opérations, des installations, questionnant le besoin en énergie pour améliorer leur rendement. Ces actions s'articulent avec la nature des contrats d'achat de gaz passés par Paris Habitat. Ceux-ci s'inscrivent en effet dans une mise en concurrence avec un prix fixe, sans part variable, couvrant l'imprévisibilité du marché.



« S'agissant des contrats et de l'achat du gaz, nous avons opté pour une gestion raisonnable. Dans le cadre du marché passé en juillet 2020, le gaz que nous avons acheté, est stocké, et à un prix stable et garanti jusqu'à la prochaine période de relance de notre contrat. Ce choix est complémentaire par ailleurs de notre stratégie en faveur d'autres sources d'énergies renouvelables (photovoltaïque, préchauffage solaire, géothermie, CPCI). »

**Cyrille Fabre**, directeur de l'exploitation

## Sensibiliser aux écogestes

Pour réduire la consommation énergétique, Paris Habitat développe des campagnes de sensibilisation impliquant les locataires. Ces campagnes, comme celle conduite aux côtés de E3D environnement, visent une réduction

de la consommation d'énergie des habitants en agissant sur les petits gestes du quotidien. Pointant la consommation d'eau, la température de son logement, cette initiative, favorable à l'environnement, influe sur les charges des locataires.

# L'entretien quotidien du parc



## Les ouvriers de Paris Habitat au service du cadre de vie des habitants

Paris Habitat modernise et entretient en permanence son parc et ses équipements pour l'amélioration du confort et du cadre de vie des habitants. Prenant en compte également les enjeux environnementaux et une meilleure maîtrise des dépenses énergétiques, Paris Habitat investit par exemple sur le renouvellement de son parc d'ascenseurs, le principal parmi les bailleurs franciliens, pour un budget de 15 millions d'euros par an. Paris Habitat privilégie aussi pour certaines opérations d'entretien leur internalisation via sa régie. Forte de ses collaborateurs et de leur savoir-faire, pouvant compter également sur son organisation et ses relais en proximité lui permettant une meilleure identification des activités

nécessaires, elle contribue à la valorisation du patrimoine bâti et planté et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

La restauration d'une centaine de vitraux au sein du groupe Camille-Pissaro (17<sup>e</sup>) par les vitriers en témoigne. Pendant un an, ceux-ci ont nettoyé, rénové et remplacé les fenêtres à triple vantaux ornant les 29 cages d'escaliers de cette résidence. Et ce, selon une méthode traditionnelle d'assemblage du verre. Cette opération souligne le savoir-faire unique des équipes et le soin accordé au cadre de vie des habitants. Les peintres, déployés sur le patrimoine, y contribuent également en rénovant par exemple les parties communes des résidences.



# Une refonte de notre écosystème digital

## intranet, web, extranet locataire

Se réinventer, évoluer tout en s'adaptant. Paris Habitat continue, dans un esprit collectif à se transformer en déployant des outils modernes au bénéfice de la qualité de service. Il s'agit chaque fois de faciliter les démarches et le parcours des locataires. Pour améliorer le service du locataire et, en interne, proposer des outils adaptés aux collaborateurs, l'établissement accélère sa transition numérique et a procédé à la modernisation de l'ensemble de ses outils de relation client: nouveau site internet, nouvelle agence numérique soit l'extranet locataires, un nouvel outil de gestion de la relation client pour les collaborateurs.



«Nous avons mené une refonte de l'ensemble de notre écosystème digital avec une modernisation complète de notre site internet et de l'intranet. C'est un travail de fond pour que le digital soit au service de la relation humaine et des missions que nous portons. Nous repensons en effet nos supports d'information pour proposer des formats adaptés et disponibles à tout moment. L'objectif est de mieux informer nos locataires, nos parties prenantes mais aussi nos collaborateurs.»

**Christine Humblot**, responsable du pôle communication digitale

**Mon agence,  
toujours  
aussi proche  
et bien plus  
connectée !**



## L'agence numérique

Moderniser les outils pour gagner en agilité et favoriser le service des habitants est un axe essentiel de notre projet stratégique. Paris Habitat enrichit les services mis à disposition avec des outils tel que l'agence numérique. Gratuite et accessible à tout moment, l'agence numérique facilite les démarches du quotidien : payer son loyer, consulter son dernier avis d'échéance, partager son assurance habitation ou mettre à jour ses coordonnées bancaires. Elle a vocation à devenir une véritable

plateforme en ligne entre le locataire et Paris Habitat.

30 000 locataires se sont inscrits. Pour accompagner nos locataires, soutenir ce mouvement et répondre à la fracture numérique, Paris Habitat propose également des ateliers à destination des personnes souhaitant se former aux outils digitaux. Au plus près des habitants, ils permettent d'acquérir les ressources utiles et de répondre à la dématérialisation d'un certain nombre de démarches administratives.



«La nouvelle agence numérique s'inscrit dans une démarche globale. Progressivement enrichie de nouvelles fonctionnalités, elle s'adapte aux attentes et aux besoins de nos locataires à qui nous proposons des ateliers pour vérifier la cohérence de cet espace avec leurs usages afin de l'adapter.»

**Marion Chemery**, cheffe de service stratégie numérique



**30 000**

**LOCATAIRES SONT  
DÉJÀ INSCRITS SUR  
LA PLATEFORME**

## Des gardiens connectés

Premiers interlocuteurs de nos locataires au sein de notre patrimoine, nos 1 200 gardiennes et gardiens sont le socle de la proximité et de la relation aux locataires. Paris Habitat a fait le choix de les équiper d'outils innovants et adaptés à leurs différentes tâches. L'objectif est à la fois une amélioration des conditions de travail, fluidifie les échanges avec les prestataires et accroître la qualité de service des locataires. Afin de leur permettre de réaliser leurs missions au plus près du terrain et de gagner en réactivité et en mobilité, l'établissement a lancé un programme «mobilité gardiens». Equipés de smartphones qui leur permettent d'accéder en mobilité à des applications spécifiquement dédiées à leur métier (contrôle de sécurité, demandes d'interventions techniques, visites de courtoisie, bons de commande...), nos gardiens sont également dotés de Chromebook pour leur permettre de réaliser les tâches administratives en loge avec plus de confort et d'efficacité (mails, tâches bureaucratiques...). De nouvelles applications sont régulièrement mises à disposition pour couvrir l'ensemble de leur périmètre d'activité (états des lieux, mise à jour des assurances...).



«Avoir une application intuitive simple d'utilisation permet une saisie instantanée sur site et nous permet d'être au plus proche de nos locataires. C'est également plus pratique car il y a aussi une traçabilité des bons de commandes. C'est un vrai gain de temps dans notre quotidien.»

**Marcelle Joyeux**, gardienne



📍 La Samaritaine (1<sup>er</sup>)

# 2

Réhabiliter, construire  
et s'engager auprès  
des territoires



---

Par **Hélène Schwoerer,**

Directrice générale adjointe en charge de la maîtrise d'ouvrage et du développement

“ « Faire la ville » c'est  
« faire avec » les habitants  
qui sont au cœur de nos  
missions. ”



« Nous vivons à Paris, où tout est à portée de main en matière d'emploi, de santé, d'éducation, de culture et notre rôle est de maintenir cette ville ouverte et ces atouts accessibles à tous.

Nos ambitions sont chaque année renouvelées pour améliorer le confort des logements, renforcer la performance énergétique, la qualité des espaces extérieurs et des pieds d'immeuble, offrir des équipements de proximité aux habitants (équipements médicaux, commerces, locaux associatifs). Nous travaillons sur des échelles variées, à l'échelle macro avec les projets de renouvellement urbains (Porte de Montreuil (20<sup>e</sup>), Charles Hermite (18<sup>e</sup>), Champigny-sur-Marne (94) et à plus petite échelle pour développer le plus souvent de nouveaux logements.

La réorganisation que nous avons menée en 2021 au sein de la maîtrise d'ouvrage va dans ce sens, afin de créer un métier pour « faire la ville », prendre en compte tous ces aspects et permettre aux collaborateurs d'être les vrais acteurs de ces projets d'ampleur avec toutes les parties prenantes. C'est un véritable pôle d'expertise qui est aujourd'hui en place pour mener des opérations complexes.

« Faire la ville » c'est « faire avec » les habitants qui sont au cœur de nos missions comme nous l'avons démontré lors de notre conférence au Pavillon de l'Arsenal sur le thème de la concertation. « Faire la ville », c'est s'engager pour la métropole dans laquelle nous avons un rôle à jouer et de nouveaux défis à relever. En 2021, nous avons gagné le concours Paris-Saclay pour créer une nouvelle résidence étudiante. « Faire la ville » c'est innover, s'emparer de nouvelles opportunités pour développer de nouveaux logements dans une ville très dense comme en témoignent nos dernières livraisons, avec le garage Jean-Jaurès (19<sup>e</sup>) ou encore la transformation de l'immeuble de bureaux Avia (15<sup>e</sup>).

« Faire la ville » c'est convaincre, nous avons réussi à convaincre l'Etat et l'ANRU de ne pas démolir la tour des Poissonniers (18<sup>e</sup>) mais de se servir de son potentiel pour la transformer en logements étudiants. « Faire la ville » c'est protéger. Grâce à la mobilisation des équipes nous allons pouvoir livrer aux habitants un patrimoine restauré des années 30 (Docteur Potain 19<sup>e</sup>, Henri Ranvier 11<sup>e</sup>, Croulebarbe 13<sup>e</sup>) et des années 70 (Belleville 19<sup>e</sup>). L'année 2021 a été une année riche en réflexions, en enseignements et en engagements pour la maîtrise d'ouvrage. C'est dans ce même état d'esprit que traçons notre route pour une ville durable, accueillante et solidaire. »

# La nouvelle vie des HBM centenaires

Les Habitations à bon marché (HBM) correspondent aux premiers logements sociaux à Paris. Certains ensembles immobiliers ont pu fêter leur centenaire comme Sthrau (13<sup>e</sup>) ou Ménilmontant (20<sup>e</sup>). Ces habitations ont traversé le siècle dernier, vêtus de leurs briques rouges, matériaux qui symbolisent le mieux ces constructions dans l'imaginaire collectif. Bordant les boulevards des Maréchaux et présents également au cœur de la ville, ils incarnent dans l'entre-deux-guerres, l'ambition pour faire face à la crise du mal logement. Ces HBM, proposent, alors pour l'époque, une architecture et un confort uniques.

Paris Habitat est propriétaire de 35 000 logements parmi les 58 000 logements HBM couvrant Paris. L'établissement poursuit des efforts de réhabilitation avec

un programme ambitieux pour ses HBM, avec un budget de 1,5 milliards d'euros. Car, bien qu'ayant fait l'objet d'entretiens réguliers, ces résidences ne répondent plus aux normes actuelles de confort thermique, d'usages et d'attentes des locataires.

Ce sont donc près de 27 000 logements HBM qui sont et seront réhabilités dont plus de 13 500 pour des travaux lourds, dans le cadre du Plan stratégique du patrimoine (2019-2028). À Daubenton (5<sup>e</sup>), Sthrau (13<sup>e</sup>), Liard (14<sup>e</sup>), Marcadet (18<sup>e</sup>) par exemple, c'est ainsi une revue complète de ces sites qui est entreprise. L'approche commandant à ces réhabilitations ne se résume pas aux seuls enjeux architecturaux. La réflexion est globale et vise à réinscrire ce patrimoine dans la ville bas carbone et résiliente.



♥ Sthrau (13<sup>e</sup>)



📍 Ménilmontant (20<sup>e</sup>)

En 2021  
**2015**  
LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS LIVRÉS  
(réhabilitation, Plan climat  
et requalification)

**541**  
LOGEMENTS PRODUITS  
EN OFFRE NOUVELLE



📍 Daubenton (5<sup>e</sup>)

# L'activation des pieds d'immeubles :

## stratégie portée par l'agence commerces

Paris Habitat inscrit son action au cœur des territoires en allant au-delà de ses missions. Acteur essentiel de la ville, l'office contribue à dessiner les contours actuels et futurs des quartiers et fait vivre la ville en créant des équipements de proximité, des espaces verts, des équipements sportifs et culturels... Paris Habitat est ainsi propriétaire de 4 384 commerces.

Paris Habitat porte une attention particulière à leur attractivité et au sens de leur activité. Ils doivent en effet concourir à l'animation des quartiers pour favoriser une ville dynamique et répondre aux attentes des habitants. Renforcé du concours, depuis 2017, du GIE Paris

Commerces fondé par les trois bailleurs sociaux de la Ville de Paris, notre établissement les intègre à sa stratégie propre pour accompagner les mutations de la ville.

Ainsi, tous les projets de construction ou de réhabilitation, travaillés à l'échelle de la ville, ont vocation à faire de ces locaux d'activité une pierre angulaire pour offrir des services de proximité aux habitants. Ils doivent contribuer à améliorer le cadre de vie et s'inscrire dans la ville durable. C'est pourquoi Paris Habitat les dédie à des associations, des commerces de proximité mais aussi à des centres de santé comme le centre de santé Marie-Thérèse (15<sup>e</sup>).

### **Le centre de santé Marie-Thérèse 15<sup>e</sup>**

En septembre 2021, Le centre de santé Marie-Thérèse a ouvert ses portes pour des consultations de médecine générale, de sage-femme, de diététique aussi ou des consultations de médecine vasculaire et de cardiologie, une offre de soins en secteur 1 et en tiers payant intégral. Ce centre pluridisciplinaire s'est installé, sur 560 m<sup>2</sup>, dans l'un des deux locaux d'activité de la résidence Castagnary. Celle-ci, propriété de l'Habitation confortable, filiale de Paris Habitat, a été livrée en décembre 2020 et est également composée de 244 logements à destination de jeunes actifs et de travailleurs migrants pour une partie et d'étudiants pour une autre. Car si Paris Habitat construit du logement à la fois à destination des familles mais aussi pour des publics spécifiques, l'établissement œuvre pour offrir des services de proximité aux habitants.



📍 Centre de santé Marie-Thérèse, résidence Castagnary (15°)



«L'activation des pieds d'immeuble s'intègre dans une stratégie globale en faveur des habitants pour leur offrir des équipements qui répondent à leurs attentes.»

**Stéphane Andreux**, Chef de service en charge de la gestion des commerces.

# Dépasser les contraintes et innover

## pour offrir plus de logements à tous

### Jean-Jaurès, une solution innovante

Face aux contraintes foncières inhérentes à la densité d'une ville comme Paris, Paris Habitat porte un regard sur l'existant et interroge le recours à la démolition. Les opérations de mutation de parkings ou de bureaux sont non seulement des réponses plus respectueuses de l'environnement et des riverains mais elles répondent également aux évolutions de la ville et à l'obsolescence de certains bâtis. L'opération Jean-Jaurès est symbolique de cette voie. Située sur une parcelle occupée à l'origine par un parking, cette opération hors du commun s'est organisée en deux projets. Une première partie dévolue aux 74 logements sociaux et intermédiaires, appartenant à Paris Habitat, et 75 logements en accession, accession, cédés dans le cadre d'un appel d'offres à Emerige et désormais propriétés d'une filiale de la Caisse des dépôts.

Cette résidence est née d'une mutation profonde valorisant le bâtiment existant. Une partie de l'ancien parking en béton a ainsi été conservée et convertie en 75 logements. Le reste a été démoli au

profit d'un immeuble neuf en structure bois. L'ensemble offre une architecture harmonieuse, des logements de qualité et des espaces généreux. Les maisons adossées au mur mitoyen, bénéficient de balcons et jardins. Ceux-ci occupent, sur 195m<sup>2</sup>, le cœur de parcelle et profitent d'un système de récupération des eaux de pluie pour l'arrosage. Du côté des logements sociaux, les pieds d'immeuble ont été aménagés avec l'intégration d'un commerce donnant sur l'avenue. Du côté des logements privés, un parking a été conservé.

Pour la mutation de ce parking, l'utilisation de la filière bois et de matériaux biosourcés a été privilégiée pour répondre aux objectifs de la ville bas carbone. Cette opération intègre toutes les ambitions de Paris Habitat en matière de réduction des consommations énergétiques, de qualité environnementale et surtout de qualité de vie pour les locataires. Elle respecte le Plan climat de la Ville de Paris, les certifications NF Habitat HQE et Effinergie+.



« Avec la diminution de la place de la voiture à Paris, les parkings aériens constituent des espaces à repenser pour la ville et ses habitants. Cette nouvelle résidence illustre la détermination de Paris Habitat à promouvoir des approches innovantes de transformation urbaine pour répondre à la demande en logements sociaux dans la capitale. »

**Nicolas Mouyon**, directeur de la maîtrise d'ouvrage.



📍 La résidence Jean Jaurès (19<sup>e</sup>), résultat d'une opération de mutation



📍 Tour des Poissonniers (18°)

## La tour des Poissonniers se métamorphose

La Tour des Poissonniers (18<sup>e</sup>) est un héritage emblématique de l'urbanisme moderne. 2021 pose les prémices de sa métamorphose, initiée par Paris Habitat. Construite en 1959 par l'architecte Raymond Lopez, cette ancienne tour de logements sociaux accueillera des logements pour étudiants, jeunes chercheurs et jeunes actifs ainsi qu'une résidence des arts installée dans son jardin, dont la gestion est confiée au Crous de Paris et, en tant qu'occupant, à Sorbonne Université. L'équipe formée par l'AUC, Fagart & Fontana, Mosbach paysagistes, le LaSUR, AHA, Arcadis, Rotor, Link, Medieco et BMF a été lauréate du dialogue compétitif.

Occupant une position d'entrée de ville pour Paris, et alors même que son urbanisation est peu structurée, la Tour

inscrit son évolution dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) des Portes du 18<sup>e</sup>.

Sa transformation intègre un processus novateur de dialogue et de co-construction entre Paris Habitat et les futurs gestionnaires (CROUS, Sorbonne Université), les usagers (étudiants, jeunes chercheurs, jeunes travailleurs, habitants) et les maîtres d'œuvre.

Vie collective, vie intime, jardin, équipements artistiques, inscription de la tour dans son quartier : autant de thèmes qui rythment les ateliers de co-conception. Ils visent à favoriser des modalités innovantes et ouvertes de production et de gestion future de la nouvelle Tour des Poissonniers.



«La nouvelle Tour des Poissonniers, située sur un axe stratégique des dynamiques du Grand Paris, aura une réponse à donner sur l'urbanisme, l'écologie, le repositionnement de cette architecture des années 60. Mais elle sera avant tout une réponse aux attentes des habitants et des usagers.»

**Djamel Klouche**, architecte et urbaniste directeur de l'AUC



### **Le Bail réel solidaire (BRS): pour favoriser l'accès des classes moyennes à la propriété**

Paris Habitat lance pour la première fois un projet d'accès à la propriété. Le bâtiment Lepage (14<sup>e</sup>) qui s'inscrit dans la métamorphose du site de l'ancien hôpital Saint-Vincent-de-Paul (14<sup>e</sup>), accueillera en 2024, vingt-trois logements en Bail Réel Solidaire (BRS) et dix logements locatifs sociaux dont deux dédiés à l'intermédiation locative. Il sera le fruit d'une démarche participative initiée par l'établissement en collaboration avec les agences d'architectures Dreier Frenzel et Belval & Parquet et les futurs habitants.

Cette opération innovante témoigne de l'engagement de Paris Habitat, de Paris & Métropole Aménagement, de la Ville de Paris et de son Organisme Foncier Solidaire d'offrir la possibilité aux classes moyennes parisiennes de continuer à vivre dans la capitale. La gestion innovante du foncier dans le cadre du BRS leur permettra d'accéder à la propriété à prix maîtrisé dans un cadre anti spéculatif. La démarche participative leur permet de surcroît, de devenir acteur de leur cadre de vie. Vingt-trois familles ont été sélectionnées en juin 2021 par la commission de sélection pluraliste de

la Foncière de la Ville de Paris pour faire partie de cette démarche.

Sur différentes thématiques telle que la morphologie urbaine, la trame structurelle, la circulation et la distribution, les futurs résidents sont amenés, aux côtés de l'équipe lauréate, à imaginer et à impacter le développement du projet pour aboutir à une architecture des usages. Concevoir ensemble permettra d'être au plus près des aspirations personnelles de chacun, tout en inventant des espaces communs spécifiques aux attentes du collectif. Ce processus de co-conception se déroule en trois phases ponctuées d'ateliers variés: tables thématiques, groupes de travail, formats plus restreints en tête à tête entre voisins, ou plus ouverts avec les autres partenaires. Ces ateliers visent une montée en compétence des participants pour leur permettre de contribuer à l'élaboration des scénarios. Ceux-ci concernent à la fois les espaces communs, les principes de mutualisation, les aménagements intérieurs des logements, les espaces végétalisés, les revêtements et finitions mais aussi le réemploi des matériaux et la gestion future.

# Contribuer à la création de logements spécifiques et d'équipements

Paris Habitat, acteur social engagé au cœur des territoires, propose aussi des résidences de logements à destination de jeunes, d'étudiants ou encore de personnes fragiles. Cette offre qui permet de répondre à la diversité des personnes, de leurs besoins, se concrétise notamment à travers la mise à disposition de résidences collectives.

La résidence de Meaux (19<sup>e</sup>), située au 23 rue de Meaux, en est un bel exemple, propriété de l'Habitation confortable, elle a été livrée en janvier 2021. La gestion de cette résidence a été confiée

à Résidétape. L'objectif est de pouvoir offrir 55 logements à des jeunes qui entrent dans la vie active et dont l'accès au logement est souvent compliqué. Tous profiteront d'une résidence en «L», résultat de la jonction de deux bâtiments. Le premier, faubourien, a bénéficié d'une réhabilitation lourde. Le second, donnant sur une cour arborée, est une construction nouvelle. Répondant aux exigences du Plan climat, cette résidence propose également des locaux communs, laverie, abri vélo, salle de réunion ainsi qu'un local commercial de 235 m<sup>2</sup>.





📍 Jardin Brancion (15°)

# 3

---

« Construire avec » :  
pour être toujours plus  
proche des habitants



---

Par **Emmanuelle Barbet**,  
directrice territoriale nord-ouest

“ Il nous faut développer  
de nouveaux formats  
de participation dont  
les habitants pourront  
se saisir. ”



«Fort de près de 400 associations de locataires et amicales implantées sur l'ensemble de son patrimoine, Paris Habitat peut s'appuyer sur leur engagement au quotidien. Représentants les locataires au niveau local au travers des conseils de concertation de résidence ainsi qu'à l'échelle de l'office, en siégeant au Conseil d'administration et en participant au Conseil de concertation du patrimoine, les associations de locataires jouent à la fois un rôle officiel au travers de ces instances mais aussi un rôle essentiel pour améliorer la qualité de nos services et enrichir nos pratiques.

Dans la continuité du Plan de concertation locative qui définit les modalités de la coopération avec nos associations de locataires, Paris Habitat souhaite continuer à innover et renouveler ses modes de faire, en développant de nouveaux formats de participation dont les habitants, dans leur diversité, pourront se saisir.

Si la concertation locative fait partie intégrante des pratiques de l'office, il est indispensable d'aller au-delà des habitants qui ne bénéficient pas de la présence d'associations et de représentations organisées.

En associant les habitants à la gestion quotidienne de leur résidence et à leur devenir, Paris Habitat souhaite inviter tout à chacun à imaginer un cadre de vie adapté à leurs usages et à leurs préoccupations du quotidien et faire des locataires des acteurs à part entière de la transformation de leur territoire.

Paris Habitat a ainsi souhaité pérenniser ses engagements dans une "charte de la participation". Pour les inscrire cette culture de la participation dans la durée, l'office s'investit pour former ses collaborateurs à ces pratiques.»

# Construire avec :

## L'exemple d'Alphonse Karr (19<sup>e</sup>)

Réhabiliter plutôt que démolir, co-construire plutôt qu'imposer. Lorsque Paris Habitat réhabilite du patrimoine ancien, l'objectif est d'améliorer le confort thermique, d'hiver comme d'été, mais aussi le confort d'usage des logements qui ne répondent plus aux attentes des habitants, ainsi que les services et les espaces communs. Or pour accomplir cette ambition, il faut à la fois travailler à l'acceptabilité du projet, susciter l'envie d'habiter et profiter de la connaissance de ceux qui y logent et qui en font quotidiennement usage : les habitants. C'est ainsi pour le

projet d'amélioration de la résidence Alphonse Karr (19<sup>e</sup>) composée de 480 logements. Celle-ci bénéficie du travail mené par les équipes d'architectes Tardio-Djuric et de Vraiment Vraiment, agence de designers et assistance à maîtrise d'usage sur cette opération. Partant de deux hypothèses architecturales proposées par les architectes, Vraiment Vraiment travaille aux côtés des habitants, en ateliers pour les questionner sur la base de leur propre expertise et de leurs attentes.



« En tant qu'assistance à maîtrise d'usage, nous sommes la courroie de transmission entre les besoins de la maîtrise d'ouvrage de Paris Habitat, les besoins techniques des architectes et les besoins des habitants. Nous avons inclus les habitants à tous les stades du projet, depuis le diagnostic poussé en entrant dans tous les logements à la conception en passant par le prototypage. Nous avons besoin de travailler avec eux pour apprendre d'eux et co-concevoir leurs logements. Mais nous travaillons aussi sur une double échelle car les logements ont une incidence sur les espaces communs. Par exemple : intervenir sur le local poubelle, cela commence par porter une réflexion sur les cuisines des logements et ainsi questionner les usages du logement du palier à la rue. »

**Maxence de Block**, architecte urbaniste chez Vraiment Vraiment, agence de design d'intérêt général





## L'agence éphémère de Charles-Hermite (18<sup>e</sup>) : un lieu ressource

S'inscrivant pleinement dans sa mission de service public, Paris Habitat se rapproche des habitants par la création d'agences éphémères, telle celle au pied du quartier Charles Hermite. Dans le cadre de cette opération de réhabilitation lourde s'intégrant au NPNRU des « Portes du 18<sup>e</sup> », cette agence, située au 46 boulevard Ney, vise à proposer un lieu d'échanges et de ressources aux habitants. Destinée à améliorer leur cadre de vie et leur quotidien, des permanences sont tenues chaque semaine par les

équipes de proximité de Paris Habitat, des associations locales et un dispositif de mairie mobile. Il s'agit de rapprocher les services publics des habitants et de leur proposer un meilleur accompagnement, par exemple dans leurs démarches administratives. Cette agence témoigne au sein d'un quartier de 2 300 habitants comptant des situations de fragilité, de l'engagement de l'établissement pour offrir aux habitants des espaces de dialogue, de rencontres, et adapter ses services à leurs besoins.



« Cette proximité rassure les habitants. Il y a une confiance particulière qui naît de cette démarche. Nous venons à leur rencontre au sein de leur quartier. Cela nous permet de mieux les aider. Nous intervenons sur des questions de gestion locative ou technique. Nous complétons parfois leur dossier pour qu'ils soient plus rapidement traités mais aussi de rencontrer des habitants qui ne seraient jamais venus habituellement à l'agence. »

**Karim Oumezzaouche**, gérant à l'agence Chartres (18<sup>e</sup>)

# le patrimoine

Paris Habitat bénéficie d'un patrimoine aux atouts architecturaux multiples où les enjeux de l'exploitation de ce patrimoine sont de conjuguer sécurité, pérennité, confort de service et innovation. La modernisation des équipements comme les investissements portés sur les bâtiments s'inscrivent dans le souci de conserver l'histoire de la ville tout en préparant l'avenir.



voient  
novation.  
ements  
erver

2030  
de nos projets

2030  
du parc

### ÉQUIPEMENTS CLÉS



**5 400 ASCENSEURS**



**800 CHAUFFERIES COLLECTIVES**

**10 CHAUDIÈRES INDIVIDUELLES**

### OBJECTIFS D'INVESTISSEMENT



**36 M€ DÉDIÉS À LA RENOVATION DES BÂTIMENTS (MUR, TOITURE, ISOLATION, ÉLECTRICITÉ, GAZ, CHAUFFAGE)**



**100 M€ DÉDIÉS À LA RÉNOUVELLEMENT DES MÉTIERS EN FAISONNANT CROISER L'ÉNERGIE EN FAVORISANT LE CHAUFFAGE COLLECTIF**





## En direct

Organisées en pied d'immeubles, les rencontres «En Direct» ont lieu chaque année. Cette année, en dépit du contexte sanitaire en 2021, 36 réunions se sont tenues sur l'ensemble des résidences à Paris et en petite couronne. Ce format offre la possibilité d'un dialogue spontané entre habitants et équipes de proximité. Les sujets abordés mêlent les sujets de vie courante: les parties communes, les relations de voisinage, l'animation des résidences, les charges, les demandes de travaux par exemple. Elles sont également l'occasion d'aller au plus près des habitants et de nouer une relation de confiance. Ces rencontres permettent aux équipes de mieux comprendre les problématiques des habitants et de les rassurer sur certains sujets.

## Le forum des locataires

Forts de près de 400 associations de locataires et amicales implantées sur l'ensemble du patrimoine, Paris Habitat s'appuie sur leur engagement au quotidien. L'établissement a donc organisé deux soirées pour accueillir tous ceux, élus, qui font vivre la vie locale des résidences. De nombreux stands étaient proposés, abordant: la mobilité résidentielle, l'accompagnement social des locataires, la réhabilitation des logements, la préservation et les actions en faveur de l'environnement ainsi que la gestion durable du patrimoine. Des conférences ont également traité du lancement de l'agence numérique et de la tranquillité résidentielle. Autant d'opportunités pour d'échanger avec ces acteurs locaux et améliorer la qualité de service.

## Permis de végétaliser

Lancé le 18 mai 2021, ce nouveau dispositif a été mis en place pour permettre à chacun de devenir un acteur de la végétalisation des espaces extérieurs. Les habitants peuvent en effet choisir un lieu, au sein des espaces collectifs, pour installer une jardinière, faire courir des plantes grimpantes sur un mur ou transformer un potelet en installation végétale. Pour y parvenir, une fois le permis de végétaliser reçu, les habitants volontaires peuvent, à leur demande, bénéficier de conseils sur les pratiques respectueuses de l'environnement et des éco-aménagements adaptés.

## Le budget participatif

Ouvert aux propositions des habitants, dès l'âge de 7 ans, il a vocation à améliorer le cadre de vie de résidences. «Imaginer la résidence de demain» est le thème de la 4<sup>e</sup> édition, lancée en 2021. Paris Habitat invite les habitants à proposer leurs projets pour faire évoluer leur résidence. En 2021, 16 projets choisis par les habitants ont été désignés lauréats du budget participatif. Parmi eux des projets portant la création de locaux vélos, au sein de la résidence de Tourville (20<sup>e</sup>) par exemple, la création d'une aire de jeu pour les enfants aussi, résidence Villiot (12<sup>e</sup>) ou la rénovation des parties communes boulevard Bonne-Nouvelle (2<sup>e</sup>).



# 4

---

Agir pour une ville durable

# Pour une gestion durable

## de nos espaces extérieurs



Paris Habitat est engagé depuis de nombreuses années en faveur d'une gestion durable et écologique de son patrimoine. Il s'agit, en promouvant le retour de la nature en ville, en maintenant et développant sa biodiversité, de favoriser un modèle urbain durable et résilient.

Fort de plus de 108 hectares d'espaces verts, de 13 000 arbres, certains patrimoniaux, et d'un parc cultivé à Paris et dans la petite couronne, Paris Habitat et sa régie des espaces verts continue de développer ce parc selon des pratiques durables.

L'établissement est en effet le premier bailleur social à avoir obtenu un label Eco Jardin pour la gestion de ses jardins. Depuis 2015, 17 sites ont ainsi été labellisés.

Témoignant du soin accordé à ce patrimoine, l'établissement a mis en place un système d'information géographique du patrimoine (SIG) arboré et mis en place un barème de l'arbre établissant une valeur intégrale pour chacun d'eux afin de sensibiliser, éviter les altérations et sanctionner en cas de dégradation.

Ceci se conjugue avec l'emploi de techniques adaptées telles que la fauche tardive, l'absence d'emploi de produits phytosanitaires, le choix de privilégier des végétaux peu consommateurs en eau. Cette attention se décline également avec la place accordée à l'agriculture urbaine et aux jardins partagés qui participent aussi de la sensibilisation des habitants. Reposant sur leur association, l'établissement continue de soutenir la création de jardins partagés et accompagne chacun d'eux par des structures spécialisées. Ce sont aujourd'hui près de 14 000 m<sup>2</sup> d'espaces verts gérés par les habitants qui sont installés sur l'ensemble du patrimoine.

---

Par **Stéphane Bettiol**,  
directeur général adjoint en charge des politiques  
locatives et de la régie

“ Le patrimoine végétal, arboré, la faune, l'eau sont nos biens communs dans un environnement qui se transforme radicalement et rapidement. Accélérer le retour de la nature en ville est un impératif vital. ”



# Agir

## pour créer des îlots de fraîcheur

Lancé en juin 2021, le plan nature en ville concrétise l'engagement de Paris Habitat auprès de ses locataires pour améliorer leur cadre et qualité de vie. Dans un contexte où les épisodes de chaleur sont amenés à se multiplier, l'établissement, signataire de la charte Paris action climat, développe notamment des îlots fraîcheur sur son patrimoine.

### Innover pour le confort de nos locataires

Ces objectifs engagent l'établissement à créer des lieux d'accueil, sources de rafraîchissement, à destination de l'ensemble des habitants. 109 sites ont ainsi été identifiés pour bénéficier de toiles d'ombrage temporaires ou de systèmes de brumisation.

L'établissement initie également des projets de réfection d'étanchéité de terrasse selon le procédé « cool roof » au sein de plusieurs résidences comme à Vega Rottembourg (12<sup>e</sup>) ou à Regnault (13<sup>e</sup>). Ils visent à utiliser un revêtement capable de maintenir froide la surface de toiture et à diminuer la chaleur transmise à l'intérieur du bâtiment, en impliquant des matériaux de couverture à haut pouvoir de réflectivité et d'émissivité.

### Désimperméabilisation et végétalisation

104 sites identifiés satisfont aux critères de désimperméabilisation des sols, propices à une meilleure infiltration des eaux et au développement de ces îlots de fraîcheur. 15 sites, répartis sur l'ensemble du patrimoine, bénéficient de ces travaux pour un coût de 3 millions d'euros. C'est par exemple le cas du site du 12/18 rue Broussais (14<sup>e</sup>) qui a bénéficié de la débitumisation de son sol et de végétalisation. Améliorant le cadre de vie des locataires, la végétalisation de l'espace offre calme, ombre et fraîcheur.

La pose de pavés enherbés, de sols en graviers ou en copeaux de bois perméables est également pratiquée. À l'image de la résidence Frédéric Mistral (15<sup>e</sup>) où la désimperméabilisation d'une voie a permis la création d'un massif végétal et de stationnements en pavés enherbés. C'est également le cas de la place Souham (13<sup>e</sup>), où à la place du bitume, les dalles enherbées limitent le ruissellement des surfaces, favorisent l'infiltration des eaux et réduisent la chaleur réfléchissante tout en maintenant la circulation des véhicules.

Cet objectif de déminéralisation se conjugue donc avec la végétalisation des espaces extérieurs. L'établissement engage la plantation, pour chaque nouvelle surface végétalisée, d'un arbre pour l'équivalent de 100m<sup>2</sup> de terre créée.



# Agir pour un habitat durable



## Privilégier les matériaux à faible empreinte carbone et biosourcés

En tant qu'acteur de la transition énergétique intégrant les Objectifs de développement durable (ODD) à ses actions, Paris Habitat est engagé pour contribuer à la maîtrise de la consommation énergétique, à la réduction des gaz à effet de serre et à la neutralité carbone à l'horizon 2050. Ceci se formalise par l'élaboration d'une politique énergétique en cohérence avec le Plan climat de la ville de Paris favorisant une meilleure performance de son patrimoine. Cela est également soutenu par le choix de favoriser la filière sèche, les matériaux biosourcés pour l'ensemble de ses projets. Signataire du Pacte Bois-

Biosourcés, Paris Habitat s'engage à réaliser jusqu'à 40 % de sa production en bois et biosourcés d'ici 2025, en construction neuve comme en réhabilitation. Paille, chanvres, lièges sont quelques-uns de ces matériaux écologiques déjà employés, qui permettent une consommation énergétique basse en hiver et un confort en été. Ils offrent également la possibilité, avantageuse, de modes alternatifs de construction et de réhabilitation. Il s'agit aussi d'optimiser la phase chantier avec la fabrication éventuelle, en ateliers, de caissons, réduisant l'empreinte carbone et les nuisances sur site.

# Investir

## pour une gestion durable

### Pose de panneaux photovoltaïques

Paris Habitat compte à ce jour 26 installations photovoltaïques qui représentent une surface totale de près de 3 300 m<sup>2</sup> de capteurs, soit l'équivalent de 12 terrains de tennis. Sources de production d'énergie renouvelable, ils sont un outil essentiel pour des logements durables et éco-responsables. Principalement développés sur du patrimoine neuf, ils sont également présents sur du patrimoine existant comme sur les terrasses de la résidence Curial (19<sup>e</sup>). Soutenu dans le cadre du budget participatif et s'inscrivant dans le projet « Quartiers populaires à énergie positive » lancé par la Ville de Paris, ces terrasses ont été mises à disposition du collectif de citoyen Enercit'if et permettent la production de 5 % dédiée à l'autoconsommation.

### Contrat «eau et climat 2021-2024»

Développer une gestion durable de l'eau, améliorer la gestion des eaux pluviales, mieux protéger les milieux aquatiques et humides, augmenter la performance de gestion des eaux usées. Autant d'objectifs poursuivis par Paris Habitat qui ont trouvé un cadre exigeant avec la signature le 14 janvier 2021, du contrat de territoire parisien «Eau et climat 2020-2024». À l'initiative de la Ville de Paris, aménageurs, opérateurs du logement et de l'habitat et bailleurs sociaux notamment, dont Paris Habitat, il implique et engage pour les 5 ans les signataires sur les enjeux liés à l'utilisation et à la gestion de l'eau sur leur territoire et à la protection de la biodiversité. Pourvu d'un budget global de 149 millions d'euros, il permet la traduction de ces objectifs par des actions concrètes. Paris Habitat s'est ainsi investi pour la végétalisation de 9 000 m<sup>2</sup> de toitures par an, hors agriculture urbaine, la déminéralisation de 6 000 m<sup>2</sup> de surfaces par an, l'étude de l'installation de dispositifs de récupération des eaux de pluie sur son parc et l'installation au minimum de 2 ouvrages de rétention des eaux pluviales par an.



Paris Habitat a opéré au 29 rue Armand Carrel (19<sup>e</sup>), résidence de 150 logements, le raccordement avec le réseau d'eau non potable de la ville. La fontaine raccordée, à l'esthétisme fin créé par la designer Isabelle Daeron (studio IDAE), permet d'opérer les missions de nettoyage des parties communes soit 9 halls d'entrée, 9 cages d'escalier, 18 containers. Et près de 350 m<sup>3</sup> par an d'eau potable économisés.

Par **Sandrine Joinet**,  
cheffe de service développement social et urbain

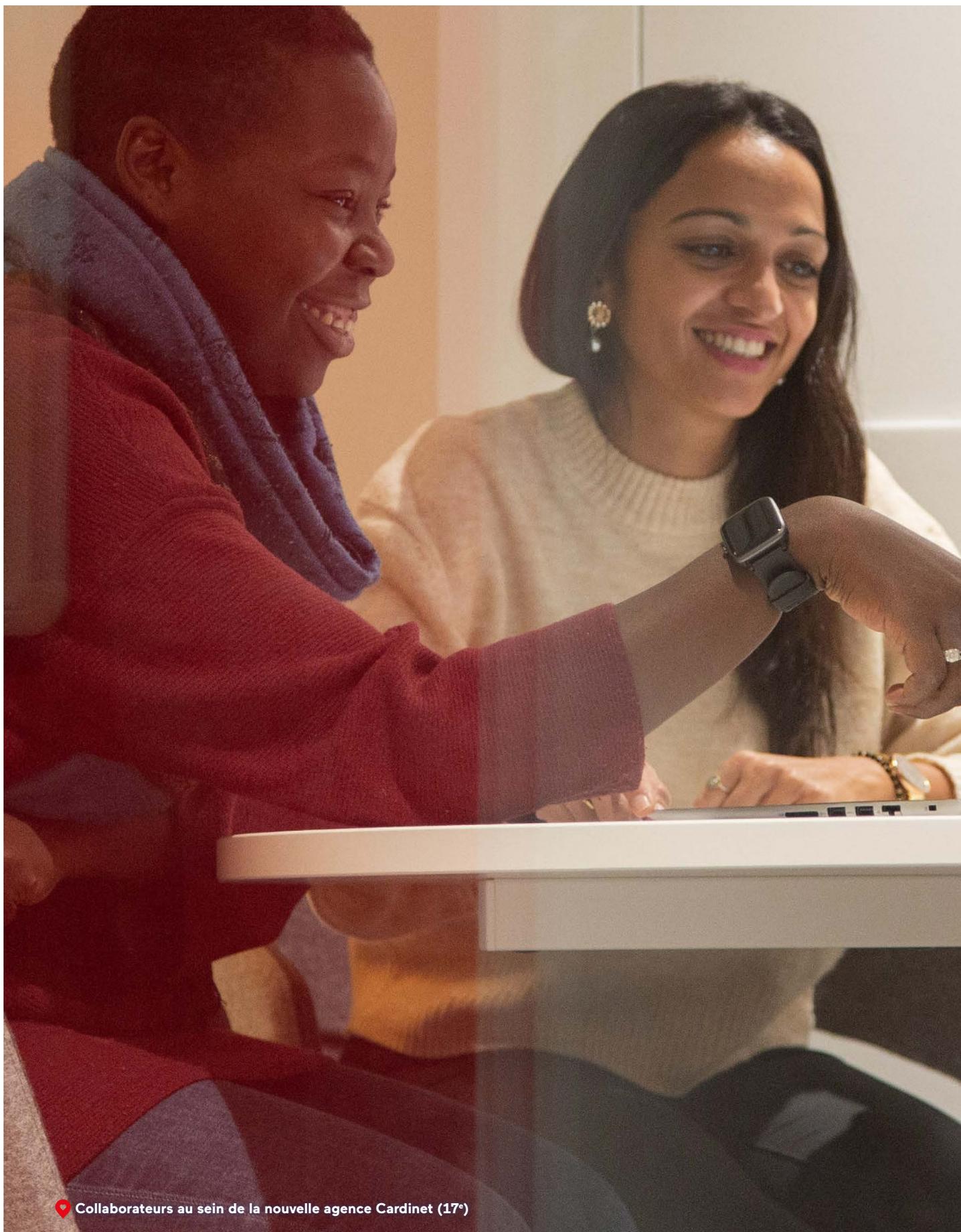
“ Nous avons choisi  
de structurer la  
démarche « 0 déchet »  
sur 3 territoires  
expérimentaux ”





## Réduire ses déchets, soutien aux ressourceries éphémères

«La propreté et la gestion des déchets sont des enjeux fondamentaux au cœur de l'ensemble des activités de l'établissement mais aussi des initiatives portées auprès des habitants. La démarche «0 déchet» vise ainsi à questionner l'ensemble de nos habitudes et à consommer différemment. Nous avons choisi de structurer cette démarche sur 3 territoires expérimentaux dans les 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup>, et 20<sup>e</sup> arrondissements. En lien avec les services de la Ville, il s'agit d'orienter les habitants vers l'économie circulaire des biens et services produits de manière durable, limitant ainsi la consommation, les gaspillages et la production de déchets. Cela vient également s'inscrire dans notre stratégie pour proposer des équipements de tri et des dispositifs de collectes adaptées. Cela se concrétise également par les projets locaux soutenus pour renforcer le tri sélectif, le recyclage et le réemploi. Sensibilisant aux écogestes, Paris Habitat favorise le réemploi par l'implantation de ressourceries éphémères. C'est toute une économie circulaire qui s'organise en pieds d'immeubles. Les recycleries et ressourceries sont une opportunité pour développer des méthodes écologiques et pérennes de traitement des déchets sur le territoire. Elles sont aussi des courroies vers l'insertion et la création de liens. Les dons des habitants sont ainsi revendus à moindre coût à d'autres résidents au sein de boutiques solidaires.»



# 5

---

Continuer à évoluer,  
gagner en agilité

---

Par **Marie Godard**,  
directrice générale adjointe innovation et ressources

“ Nous avons su mener nos projets dans une logique d’amélioration continue de nos conditions de travail pour accompagner notre mission sociale. ”



« Cela fait maintenant plus d'un an que la crise sanitaire, sociale et économique nous frappe. Si le modèle de notre établissement nous a permis d'assurer la continuité de nos missions d'office public de l'habitat, la crise a cependant bouleversé nos habitudes et nos relations humaines. Durant cette période, l'engagement et la solidarité nous ont permis de maintenir le cap. Et à ce titre, nous avons beaucoup de raisons d'être fiers de ce qui a été accompli. Nous avons su mener des projets ambitieux et structurants tant au niveau de notre organisation que de nos modes de travail dans une logique d'amélioration continue de nos conditions de travail et du service aux locataires.

Parmi les évolutions marquantes, je retiens la signature et la mise en œuvre de notre nouvel accord sur le télétravail qui profite aujourd'hui à plus de 1 000 de nos collaborateurs. Je citerais également le programme pluridisciplinaire « PH Care: ensemble, prenons soin de nous » qui illustre notre volonté d'aller encore plus loin dans l'accompagnement de nos collaborateurs vis-à-vis de leur bien-être au travail. Parallèlement, nous avons poursuivi nos initiatives en faveur de la digitalisation de nos métiers notamment ceux en lien avec la relation client. Enfin, notre établissement a continué de mettre en œuvre son vaste programme de travaux afin d'offrir de locaux agréables, confortables, adaptés aux besoins des collaborateurs et aux nouvelles façons de travailler. »

# Organisation du travail : une évolution constante

## Une nouvelle place pour le télétravail

L'établissement a mis en place en 2021 un nouvel accord sur le télétravail. Cet accord s'inscrit dans la continuité de son prédécesseur, effectif depuis 2019, tout en proposant de nombreuses innovations tirées de l'expérimentation du télétravail à grande échelle dans le contexte de crise sanitaire. Le développement du télétravail au sein de Paris Habitat répond à une volonté de favoriser l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle notamment par la réduction des temps de transports et par l'amélioration des conditions de travail. Ces nouveaux engagements concilient donc la nécessité de proximité et de collectif de travail tout

en élargissant la pratique du télétravail. À cet égard, le télétravail à Paris Habitat prend désormais trois formes: le télétravail récurrent qui évolue à deux jours hebdomadaires non consécutifs pour la plupart des métiers de l'établissement, l'occasionnel qui laisse la souplesse à des collaborateurs non-télétravailleurs de bénéficier de ce dispositif et l'exceptionnel, tel que nous l'avons vécu pendant un an et demi, qui répond à des besoins ponctuels. Afin d'accompagner les collaborateurs dans leurs démarches, des guides, une FAQ et des webinaires ont été proposés par la direction des ressources humaines.



«Ce nouvel accord de télétravail est avant tout un accord volontariste et dynamique basé sur la confiance et la responsabilité de chacun. Il accompagne l'évolution des modes de travail que nous vivons tout en réaffirmant que Paris Habitat est une entreprise de proximité».

**Armelle Le Grand**, directrice des ressources humaines

## Le baromètre d'engagement 2021

Au travers du baromètre d'engagement, il s'agit de permettre aux collaborateurs de s'exprimer sur leur activité dans un contexte très spécifique. 1 184 personnes (42 % de l'effectif) ont participé à cette édition organisée du 21 juin au 9 juillet. C'est l'institut BVA, institut indépendant spécialisé en études internes, qui avait en charge de recueillir et d'analyser ces données dans l'anonymat le plus strict. Cette période difficile a conforté l'importance de notre mission sociale. La solidarité s'est renforcée au sein des équipes et travailler à Paris Habitat n'a jamais fait autant sens. Les équipes estiment faire un travail utile (93 %) et sont fières de travailler au sein de l'établissement (85 %). Le sentiment de partager la mission sociale et des valeurs communes est essentiel pour une grande majorité des collaborateurs. Malgré les effets néfastes de la crise sanitaire, la distanciation sociale et la charge de travail, les collaborateurs ont su rester soudés et ont souligné notamment les aspects positifs du télétravail et la bienveillance entre collègues. Par ailleurs, ils ont jugé positivement les relations entretenues avec leur supérieur hiérarchique (80 %). À ce titre, l'ensemble des indicateurs concernant celui-ci se maintiennent à un niveau élevé cette année encore.

99  
1 ♀ ♂

### Index égalité femme-homme

Paris Habitat est engagé activement depuis plusieurs années sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour la troisième année consécutive, l'obtention de la note de 99/100 souligne la prise en compte de la diversité dans notre organisation comme une véritable source de richesse et de performance.



# La qualité de vie au travail

## Priorité au bien-être des collaborateurs

Porter une attention toute particulière à la santé, au bien-être des collaborateurs, c'est aussi permettre, collectivement, d'assurer la continuité des missions d'intérêt général portées par Paris Habitat. Face à une crise sanitaire qui a duré, le corps social des entreprises a été profondément bouleversé. Dans ce contexte, l'équilibre et le bien-être de ses collaborateurs est plus que jamais une priorité. Convaincus de la nécessité de les accompagner durant cette période difficile, et conscients du besoin de

préparer ensemble l'avenir, le programme «PH care: ensemble prenons soin de nous» a été mis en œuvre. PH Care est un dispositif global et pluridisciplinaire. Il prévoit d'organiser et de favoriser l'écoute individuelle et collective de ses collaborateurs et managers. Les équipes pourront ainsi solliciter des professionnels de santé, assistantes sociales, psychologues et coaches certifiés. L'objectif de PH Care est aussi de créer des espaces pour libérer la parole et échanger sur un bilan partagé de l'expérience de la crise. C'est aussi des ateliers bien-être pour apprendre à prendre soin de soi, à booster son système immunitaire, à gérer son stress et sa fatigue, à retrouver sa sérénité et son optimisme. Des modules learning sont déployés pour améliorer la gestion des émotions et développer les compétences comportementales face aux tensions et incivilités. Un programme d'innovation managériale pour réfléchir ensemble au modèle de demain.



«Paris Habitat s'engage depuis plusieurs années en menant une politique active en matière de qualité de vie au travail. Néanmoins à l'issue d'une telle crise, nous sommes particulièrement vigilants au bien-être de nos collaborateurs à être vigilants vis-à-vis des conséquences notamment psychologiques de cette période».

**Sophia Lamrani**, cheffe du service qualité de vie au travail

## La nature s'invite au bureau

Le végétal occupe une place importante dans l'environnement du travail. Des jardins potagers participatifs ont poussé sur les différents sites administratifs. À l'instar du potager des agences Couronnes et Commerces, les collaborateurs peuvent désormais planter et consommer localement leurs petites productions lors de leur repas du midi (tomates, herbes aromatiques, concombres, courges, fruits, etc.). La végétalisation des bureaux et des espaces présente un grand nombre d'avantages. Intégrer des plantes ou des petits jardins dans le quotidien professionnel contribue à la préservation des écosystèmes en ville, et rend aussi les lieux de travail plus résilients et durables.



«Il ne s'agit pas uniquement de faire de la décoration mais bien d'introduire du vivant. Intégrer des végétaux ou des petits jardins dans l'entreprise touche non seulement l'aménagement des espaces mais aussi directement la qualité de vie au travail des collaborateurs».

**Caroline Delaveau-Pieracci**, chargée de suivi enjeux, performances et développement durable

## Des espaces de travail imaginés ensemble

Améliorer les conditions de travail en offrant des locaux agréables, confortables, adaptés aux nouvelles façons de travailler est essentiel. Les projets d'aménagement de nos locaux font l'objet d'une large concertation avec les collaborateurs. En étant associés dès la phase de conception, ils peuvent ainsi mieux s'approprier leurs nouveaux locaux en les dessinant selon leurs besoins, notamment pour concilier échanges collectifs et concertations, visio-conférence et présentiel. Végétalisation, réemploi, gestion des déchets, mobilité douce... ces projets, à l'instar de la nouvelle agence Cardinet, s'inscrivent résolument dans nos engagements en faveur des objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU et de la ville bas-carbone.



## La part belle aux mobilités douces

La bicyclette, et plus largement l'ensemble des mobilités douces, connaissent un engouement et notamment parmi les collaborateurs de Paris Habitat. Mesurant cet enjeu, Paris Habitat encourage et accompagne ses collaborateurs vers ces nouveaux modes de transports alternatifs. Depuis quelques années les initiatives fleurissent avec le test, tout récemment, d'une flotte de vélos de service électriques, le développement d'une offre de stationnements sécurisés pour les collaborateurs, la mise en place prochainement du Forfait mobilité durable ou encore les campagnes régulières de sensibilisation à la pratique du deux roues dans le cadre de notre partenariat avec l'opération «Mai à vélo» ou encore la semaine de la mobilité.



# Un recrutement en évolution

## «Être utile à la Vi(II)e», plus qu'une promesse!

Paris Habitat souhaite continuer à s'ouvrir à tous les talents et savoir-faire pour mener à bien l'ensemble de ses missions. L'établissement, au cœur d'un secteur dynamique, recrute ainsi plus de 110 métiers soit 14 grands corps de métiers: cadres et ouvriers, métiers du bâtiment ou du social, métiers de proximité et fonctions supports. Faire connaître Paris Habitat comme employeur de choix et attirer les talents de demain, c'est l'objectif de la nouvelle marque employeur de Paris Habitat lancée autour du slogan: «Être utile à la vi(II)e». Elle apporte un éclairage sur toutes les opportunités de carrière à saisir par l'ensemble des candidats soucieux de servir l'intérêt général et de poursuivre une mission de service public, afin de donner du sens à leur carrière et de contribuer à l'image du logement social. Ouvert aux talents, confiant dans l'avenir, Paris Habitat souhaite également partager sa culture d'entreprise et ses valeurs. Cette stratégie de «marque employeur» est désormais valorisée sur l'ensemble des supports de communication de notre nouveau site internet.

## Donner une autre dimension à nos métiers

Notre établissement s'est engagé dans une démarche de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) avec la signature en 2021 d'un accord de méthode qui lance une négociation de 12 mois. Au regard des évolutions sociétales et des attentes de chacun, elle va permettre d'accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation pour *in fine*, améliorer les conditions de travail et gagner en efficacité. En complément des dispositifs existants, il s'agit pour les collaborateurs de devenir acteurs de leur parcours professionnel. Cela implique notamment de continuer à encourager la mobilité interne, professionnaliser et responsabiliser à tous les niveaux, renforcer la transversalité mais aussi diversifier les perspectives professionnelles.



# Un tremplin pour les jeunes

Employeur, responsable et engagé, Paris Habitat favorise l'insertion professionnelle et accompagne les jeunes dans leur orientation professionnelle notamment grâce à l'alternance, les stages ou encore les emplois-jeunes. L'établissement s'engage à travers une charte à développer et valoriser ces expériences en lien avec les tuteurs. Il s'agit aussi de promouvoir la diversité et l'égalité des chances. Paris Habitat accompagne de nombreux jeunes dans leurs premiers pas entreprise avec la volonté de proposer un parcours professionnel de qualité et porteur de sens. L'établissement propose une véritable démarche d'accompagnement et de valorisation des études. Il s'agit de proposer des parcours de carrière et de découvrir les métiers passionnant du logement social.

Paris Habitat s'engage également à apporter un apprentissage riche aux étudiants en proposant des apprentissages fondamentaux et de la pratique concrète du terrain. Un vrai atout dans le parcours professionnel de chacun de ces nouvelles recrues.



«Rejoindre Paris Habitat, c'est rejoindre une communauté avec laquelle les étudiants sont invités à interagir tout au long de la vie de leurs contrats. Il s'agit pour eux de s'investir au cœur d'un métier qui a du sens, en mixant les apprentissages fondamentaux et la pratique sur le terrain».

**Mathieu Ravant**, chargé de recrutement

## Une communauté qui grandit

En 2021, Paris Habitat a renforcé sa politique d'embauche d'alternants 169 contrats contre 119 en 2020. Embaucher des alternants, c'est développer un vivier de talents mais aussi et avant tout responsabiliser ces jeunes en leur confiant des missions qui leur permettront de développer leurs potentiels. Paris Habitat inscrit l'alternance dans de réels parcours de carrière avec des passerelles possibles entre 110 métiers, pouvant ainsi couvrir l'ensemble d'un parcours étudiant. Du CAP au Bac +5, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, l'année 2021 aura permis à 33 % de ses alternants



issus de la promotion 2020/2021 d'être embauchés (CDD ou CDI). Par ailleurs, cette communauté poursuit son développement grâce à la création de promotion dédiées. L'établissement a par exemple accueilli pour la première fois, une promotion de chargées de gestion locative et une promotion de gardiens, en partenariat avec d'autres bailleurs sociaux de la ville de Paris. Par ailleurs, Paris Habitat est fier de pouvoir permettre à plusieurs personnes qui ont fait le choix d'une reconversion professionnelle, de découvrir les métiers du logement social et de les former.

### Label HappyIndex®Trainees 2022

Paris Habitat a obtenu le label HappyIndex®Trainees qui distingue les entreprises où les stagiaires et les alternants sont les plus « heureux et motivés ». Avec une note globale de 3,93/5, ils sont ainsi 86,5 % à recommander Paris Habitat comme entreprise pour effectuer un stage ou une alternance. Ce label certifie la qualité de l'accompagnement de nos stagiaires et alternants et repose exclusivement sur leurs avis certifiés ESG. Une labellisation vient récompenser notre engagement en faveur de l'inclusion professionnelle.

## Favoriser l'insertion dans l'emploi

De nombreuses initiatives autour de l'insertion professionnelle des jeunes ont été réalisées cette année. Paris Habitat s'engage en faveur de l'insertion professionnelle et mène une politique d'accueil des stagiaires grâce à des partenariats comme l'École de la deuxième chance ou des associations comme Force Femmes et OUTSIDERS. Des jeunes en contrat étudiant ont également rejoint cette année l'office pour épauler les équipes de la direction des usages numériques. Une démarche gagnant-gagnant qui permet aux jeunes de découvrir le sens des métiers du logement social et de les soutenir pendant la crise sanitaire et sociale.

# La formation à la demande et sur mesure

En 2021, 1,4 millions d'euros ont été investis afin d'offrir à toutes et tous un accès à la formation. Il s'agit d'accompagner le développement des compétences des collaborateurs en lien avec les évolutions de l'environnement, des outils mais aussi de l'organisation du travail.

Ce projet pédagogique ambitieux s'appuie sur une offre de formation qui ne cesse de se développer et de se diversifier. Il s'agit également de poursuivre la création de communautés de pratiques et d'harmoniser le socle de connaissance dans chaque métier. Parmi les grands projets de formation sur le long terme, une place importante est toujours accordée à la relation client, à la montée en compétences des managers et à l'adaptation aux nouveaux usages numériques. Aux formations en présentiel et à celles développées à distance lors de la crise sanitaire, de nouveaux formats de formation continuent de se développer: Campus professionnels dispositifs certifiants, réalité virtuelle, «web formations» ou encore le e-learning. Concernant ce dernier, chaque collaborateur a aujourd'hui accès à une offre à la demande de 236 modules e-learning dont 161 sont conçus par les équipes de formateurs internes du centre des métiers. Complémentaire aux formations en présentiel, cette offre digitale qui ne cesse de se développer et donne à chacun la possibilité de se former librement.



«Nous portons une attention particulière à ce que chaque métier soit concerné par les dispositifs de formation que nous nous efforçons en permanence de le renouveler et de le diversifier».

**Taric Maskani**, chargé de formation



# Chiffres clés 2021

## de la formation

**1,4 M€**

investis dans le plan  
de développement  
des compétences

**40 300**

heures de formation

**895**

actions de  
formation ont été  
réalisées

DONT

**261**

dispensées  
à distance

**1 756**

collaborateurs  
formés

**14 183**

connexions

**236**

modules e-learning

DONT

**70 %**

conçus en interne

## Des managers mobilisés autour du projet stratégique

Du 13 au 17 septembre, se tenait la troisième édition du Campus Managers. Ce rendez vous annuel permet aux 360 managers de Paris Habitat de se retrouver, de partager des moments de convivialité et de continuer à approfondir les réflexions sur les pratiques et postures managériales. Cette édition s'est concentrée sur le projet stratégique de Paris Habitat 2030 et ses 7 ambitions. Aussi, les managers ont eu l'opportunité de participer à une cinquantaine d'animations dans des formats toujours adaptés à la crise sanitaire qui mêlent présentiel et distanciel: webinars, visites, e-learning, micro-ateliers, conférences, master class, escape game online...

## Valoriser les compétences professionnelles de ses gardiens

Paris Habitat accompagne les gardiens désirant transformer plusieurs années de pratique professionnelle en un diplôme reconnu. Cet engagement se concrétise par deux démarches qui permettent aux candidats de bénéficier d'un double accompagnement entre leur organisme et les formateurs issus du Centre des métiers. Cet engagement se concrétise au travers deux démarches. Le CAP gardien d'immeubles, tout d'abord, a été obtenu par 230 gardiens depuis 2002 dans le cadre du dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). Le taux de réussite 2021 est de 100 %! Parallèlement, il a été opéré cette année la refonte globale du parcours qualifiant en partenariat avec l'AFPOLS, plus proche désormais des attentes du terrain, du métier de gardien et des spécificités de Paris Habitat. Ce nouveau parcours a été salué par l'ensemble des participants!



**230**

**GARDIENS ONT OBTENU  
LE CAP GARDIENS D'IMMEUBLE  
DEPUIS 2002**



📍 Campus technique sur le site Rostropovitch (17°)



**Juin 2022**

Document édité  
par le service  
communication  
Paris Habitat

ISSN 2552-7606  
RCS Paris 344 810 825

**Direction de la rédaction :**

Bahija Zraira

**Rédaction en chef :**

Sébastien Deslandes

**Rédaction :**

Sébastien Deslandes,  
Diane Girault,  
Maxence La Violette,  
Méloé Pruchon

**Direction artistique  
et responsable de fabrication :**

Émilie Vallet

**Mise en page :**

Sylvie Bisson

**Crédits photos :**

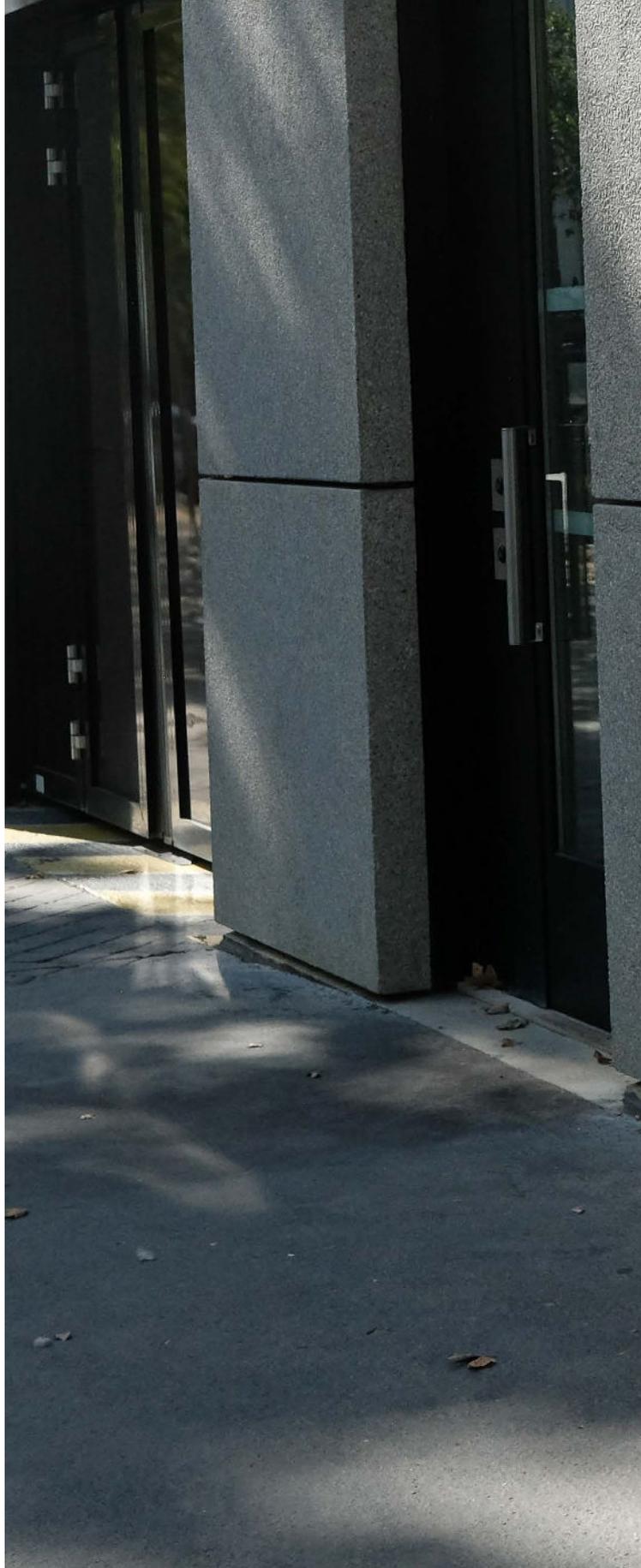
D.R., GPIS,  
Mairie du 13<sup>e</sup>, Paris Habitat,  
Protection civile Paris Seine,  
Frédéric Achdou,  
Vincent Ballais,  
Jared Chulski  
Alain Delange,  
Sébastien Deslandes,  
Alexandre Durastanti,  
Corentin Fohlen,  
Mehrak,  
Valerio Vincenzo

**Impression :**

Axiom Graphic



parishabitat.fr |    



**Paris Habitat**  
21 bis, rue Claude-Bernard  
75005 Paris  
01 71 37 00 00