



Regards

sur 2022

NOS ÉQUIPES AU SERVICE DU BIEN HABITER

530
collaboratrices
et collaborateurs

42%
du personnel affecté
à la gestion de proximité

13
Alternant.e.s

600 K€
investis en formation

ACCOMPAGNER VERS UN HABITAT INCLUSIF ET UNE SOCIÉTÉ DURABLE

Fort de notre mission d'intérêt général et en tant que Bailleur Citoyen, nous sommes motivés par la volonté de participer à une société plus inclusive, plus diversifiée et plus juste. Dans un contexte où l'urgence climatique et l'inflation ont un impact fort sur les budgets de nos locataires, il est de notre responsabilité d'assurer un cadre de vie confortable et un habitat durable par une dynamique d'accompagnement social renforcée.

Engagés dans la transition écologique, nous intensifions le volet environnemental de notre Plan Stratégique de Patrimoine et nous nous inscrivons dans le plan de sobriété énergétique national. À ce titre, nous avons amélioré la performance énergétique de notre parc existant en réhabilitant près de 1 200 logements, et en obtenant une certification environnementale sur l'ensemble de nos 230 logements neufs livrés cette année.

Ce programme de travaux renforcé a pour objectif d'accompagner les 80 000 locataires de nos 34 000 logements dans l'optimisation de leurs consommations d'énergie.

Au-delà de favoriser l'accès au logement pour toutes et tous, les 530 femmes et hommes qui composent notre Entreprise Sociale pour l'Habitat, ont à coeur d'agir pour le « Bien Habiter », notre démarche de qualité de service récompensée par le label Quali HLM® depuis juin 2021.

Nous croyons en la complémentarité de nos expertises pour créer un habitat durable et des services qui facilitent les échanges, développent la cohésion et renforcent l'égalité des chances.



**Claude
KNAPIK**
Président du Conseil
de Surveillance



**Michel
CIESLA**
Président
du Directoire



**Stéphane
WALLON**
Membre du Directoire
Directeur Général



**Marie-Anne
TARAUD**
Membre du Directoire
Directrice Générale Adjointe

NOTRE ANNÉE 2022 EN CHIFFRES

LES INDICATEURS « FINANCIERS »



173 M€

chiffre d'affaires



17 M€

d'autofinancement
net HLM



73 M€

en Fonds de roulement

LES INDICATEURS « GESTION LOCATIVE »



+ de **1 900**

logements
attribués



1,54 %

de logements vacants
en moyenne



98,4 %

de recouvrement
des loyers

LES INDICATEURS « SATISFACTION CLIENT »

17 700 enquêtes de satisfaction envoyées
pour connaître l'avis de nos locataires



76%

sont satisfaits
du rendez-vous
de remise
des clés



78%

se sentent
bien dans
leur nouveau
logement



74%

apprécient
les équipements
communs
(ascenseur, éclairage,
parties communes...)



82%

trouvent
le paiement
du loyer sécurisé
via notre service
client en ligne d'клик

CONSTRUIRE, RÉHABILITER ET AGIR POUR UN HABITAT SOLIDAIRE, INCLUSIF ET DURABLE

SUR NOS **33 760** logements gérés

NOUS INVESTISSONS
125 M€

50 M€
en réhabilitation
75 M€ en neuf



POUR UN HABITAT PLUS DURABLE...



+ de **1 100**
logements réhabilités
et **370** logements
neufs mis en chantier



1 200
logements
mis en chantier
de réhabilitation



+ de **500**
logements concernés
par le NPNRU**
76% en réhabilitation
24% en construction neuve

QUI PROPOSE UNE OFFRE DE LOGEMENTS NOUVELLE ET LABELLIÉE !



230
logements neufs livrés
100 % ont reçu une certification NF
Habitat Haute Qualité Environnementale
ou Bâtiment Energie Environnement



140
sites labellisés
Ecojardin
+ **60** en 2022

44 logements
ont été vendus

41 % des logements vendus à des locataires
du parc social (la moitié étant des locataires
BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE)

AGIR POUR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE

RENFORCER LE VOLET ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE STRATÉGIE PATRIMONIALE

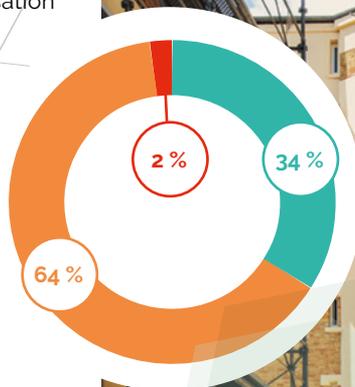
En tant que bailleur citoyen, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE s'inscrit dans le plan de sobriété énergétique national dont l'objectif est de réduire de 10 % la consommation d'énergie d'ici 2024. Le logement constitue une part importante des émissions de gaz à effet de serre en France (- 20 %). À ce titre, nous menons plusieurs actions sur notre patrimoine.

DPE : 6 500 NOUVEAUX DIAGNOSTICS DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE RÉALISÉS !

Cette campagne vise à dresser un état des lieux de l'impact écologique de notre patrimoine. La réalisation des nouveaux DPE sur l'ensemble de notre parc permettra d'affiner notre stratégie patrimoniale en accord avec la Stratégie Nationale Bas-Carbone dont l'objectif est l'atteinte du zéro-émission nette à horizon 2050.

ÉTIQUETTES ÉNERGÉTIQUES SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE PATRIMOINE

Étiquettes de A à C
Étiquettes D et E
Étiquettes F et G

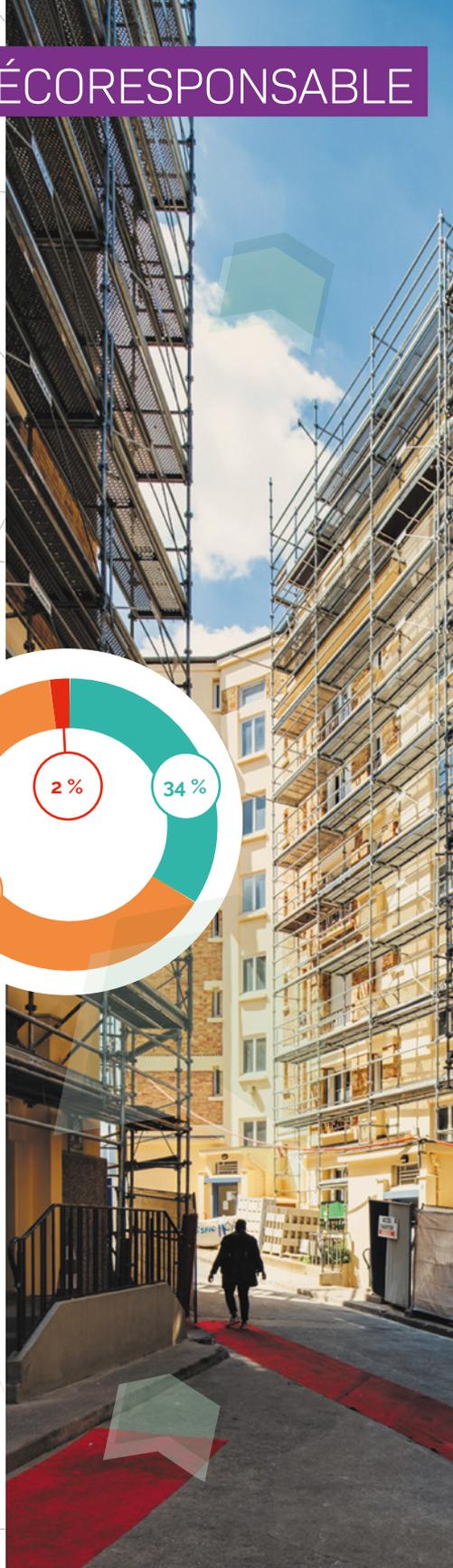


SEULEMENT 2 % DE NOTRE PARC CLASSÉ EN ÉTIQUETTES F ET G

Ces chiffres traduisent le bon état général de notre parc. À titre de comparaison, en France, la moyenne des logements classés en étiquettes F et G est de 9 % pour les bailleurs sociaux et de 20 % pour l'ensemble du parc national.

MOINS DE 8 000 LOGEMENTS CLASSÉS EN ÉTIQUETTE E SUR NOS RÉSIDENCES.

Engagés dans la transition écologique, nous enrichissons notre Plan Stratégique de Patrimoine 2020-2025 initial par un programme de travaux énergétiques renforcé. Ces efforts nous permettront de répondre aux obligations de la Loi Climat et Résilience qui interdit la mise en location des logements avec étiquettes E, à partir du 1^{er} janvier 2034.



VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF

QUI DE MIEUX QUE NOS ÉQUIPES POUR PARLER DE NOUS ?



« Une superbe année ! Déjà 3 ans depuis mes débuts en alternance et je ne m'en lasse pas. Une superbe équipe, des rêves d'évolution plein la tête pour 2023 au sein de cette grande famille qu'est BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE ».

BLAISE

Gestionnaire technique



« J'ai eu l'opportunité d'évoluer sur plusieurs postes : Chargée de clientèle, de commercialisation, Responsable de secteur puis Habitat et Proximité dans différentes Directions Territoriales... grâce à BATIGERE j'ai également pu reprendre mes études en parallèle : un BTS Responsable de site ».

KATIA

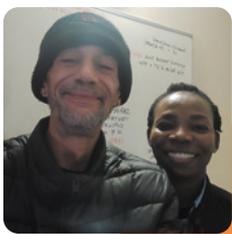
Responsable Territoriale Habitat et Proximité



« J'ai pris le poste de DT en mai 2022. C'est la première fois que je bénéficie d'un tel accueil. Le relationnel est pour moi un élément indispensable de mon activité professionnelle ».

ANTOINE

Directeur Territorial (DT)



DUODAY - Lors de la journée internationale pour les personnes en situation de handicap, BATIGERE a proposé une journée d'insertion en duo. L'occasion de faire découvrir nos métiers et de changer le regard sur le handicap. Vincent a accueilli Julienne lors de cette journée.

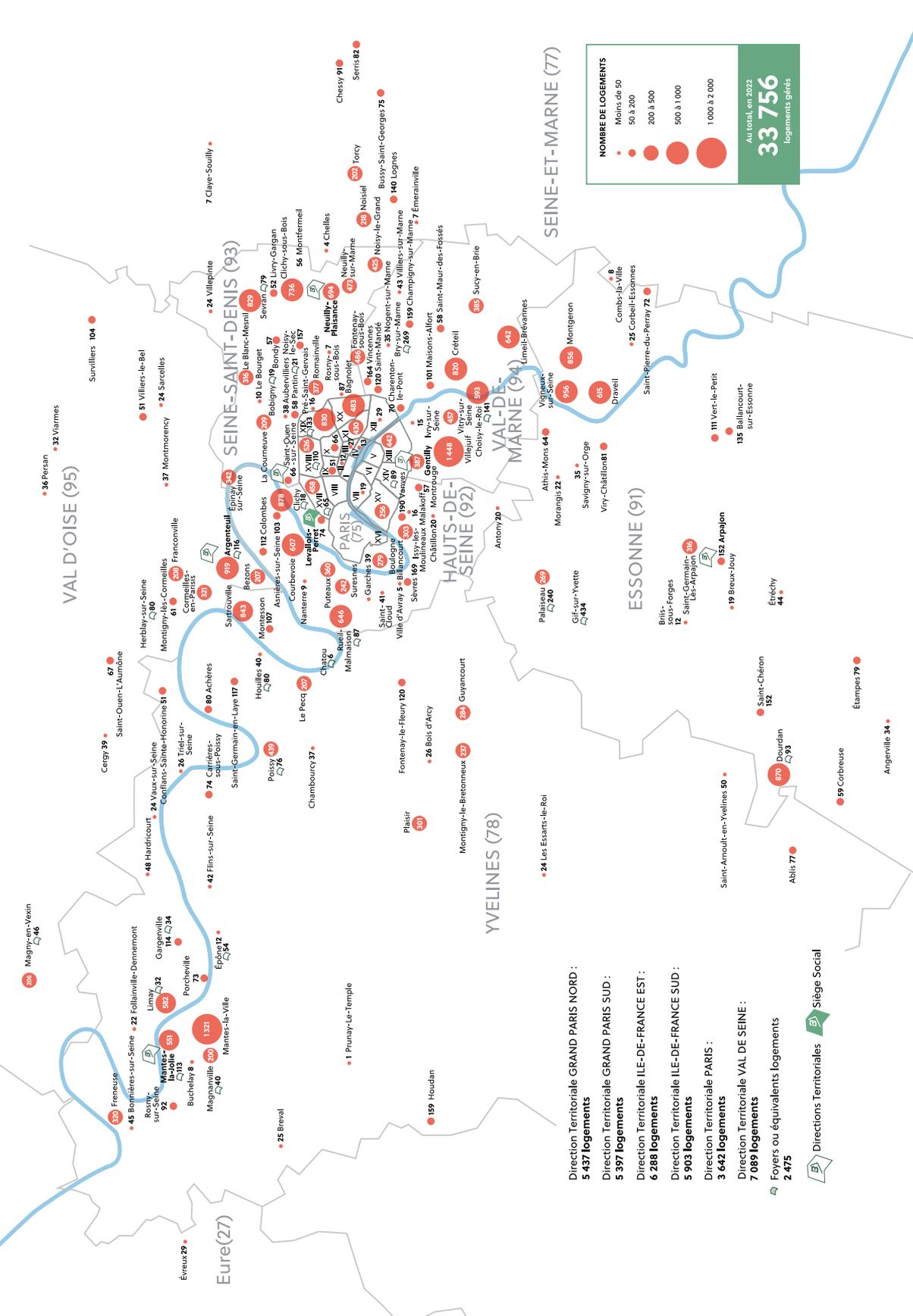
« Participer au Duoday était pour moi une évidence. Le fait que cela se déroule en milieu professionnel l'était de fait encore bien plus. C'est une chance de faire connaître une partie des multiples facettes de mon métier. Je recommande cette expérience à 200 % ! Si tout comme moi, partage et réel rapport humain font partie de vos valeurs ! »

À la suite de cette journée, Julienne a débuté un poste de Gardienne d'Immeubles en CDD chez BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE.

VINCENT

Gardien





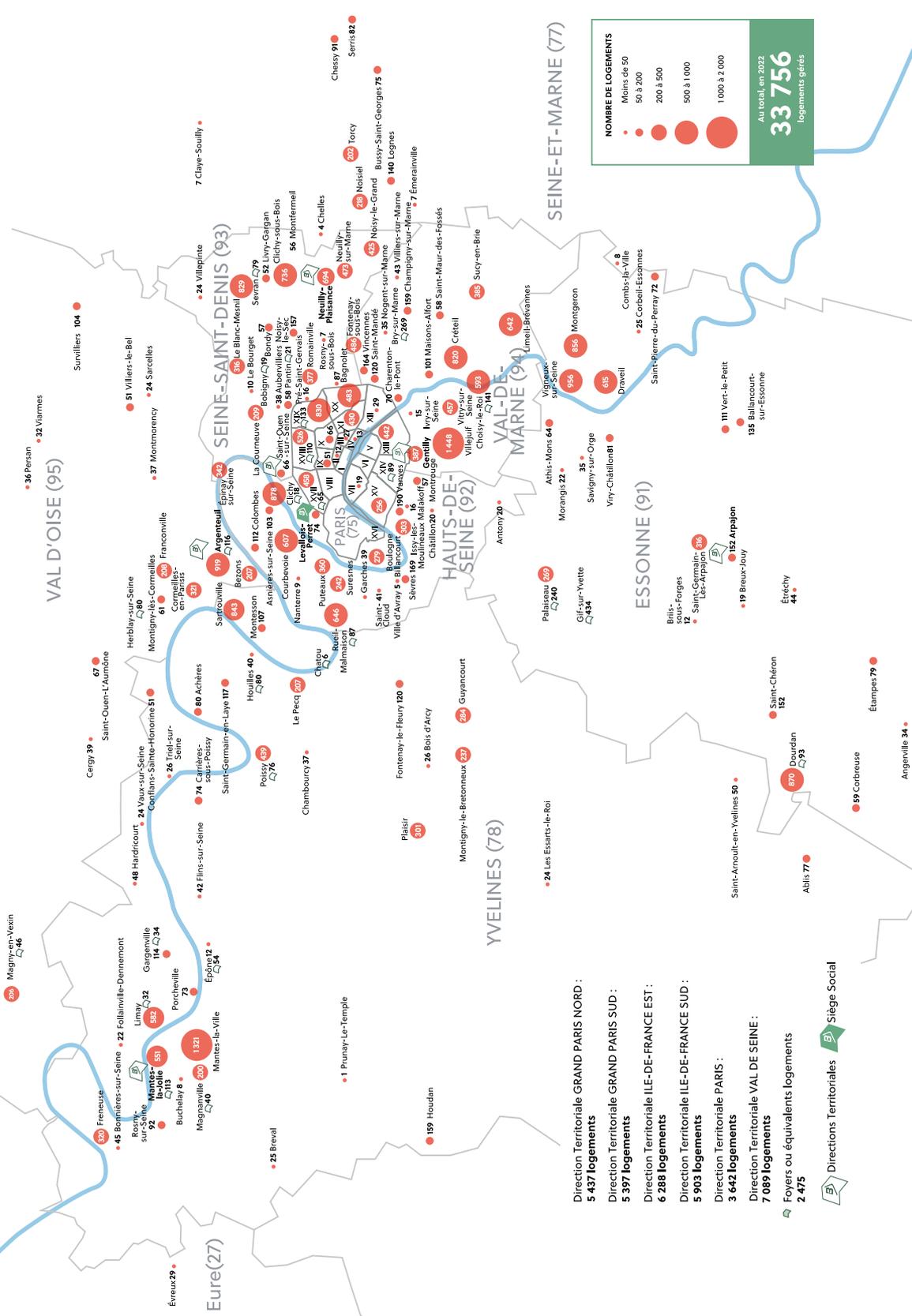
NOMBRE DE LOGEMENTS

- Moins de 50
- 50 à 200
- 200 à 500
- 500 à 1 000
- 1 000 à 2 000

33 756
Au total, en 2022
Logements gérés

- Direction Territoriale GRAND PARIS NORD : **5 437 logements**
- Direction Territoriale GRAND PARIS SUD : **5 397 logements**
- Direction Territoriale ILE-DE-FRANCE EST : **6 288 logements**
- Direction Territoriale ILE-DE-FRANCE SUD : **5 903 logements**
- Direction Territoriale PARIS : **3 642 logements**
- Direction Territoriale VAL DE SEINE : **7 085 logements**
- Foyers ou équivalents logements : **2 475**

Directions Territoriales
 Siège Social



METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES NOS ACTIONS

DES OUTILS AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Les retours d'enquêtes de satisfaction, les échanges avec les représentants des locataires et la prise en compte du télétravail dans nos modes de fonctionnement, nous ont amené à questionner notre efficacité téléphonique.

Pour y répondre, nous avons lancé, début 2022, une expérimentation d'un nouvel outil téléphonique. Ce test, en condition réelle, nous a permis d'évaluer le nouveau dispositif sur un périmètre réduit avant déploiement sur l'ensemble de nos 6 Directions Territoriales.

VERS LA MISE EN PLACE D'OUTILS INNOVANTS



74%

d'efficacité téléphonique

En 2022, nous avons mis en place un **serveur vocal interactif** permettant aux locataires de sélectionner le service de leur choix et

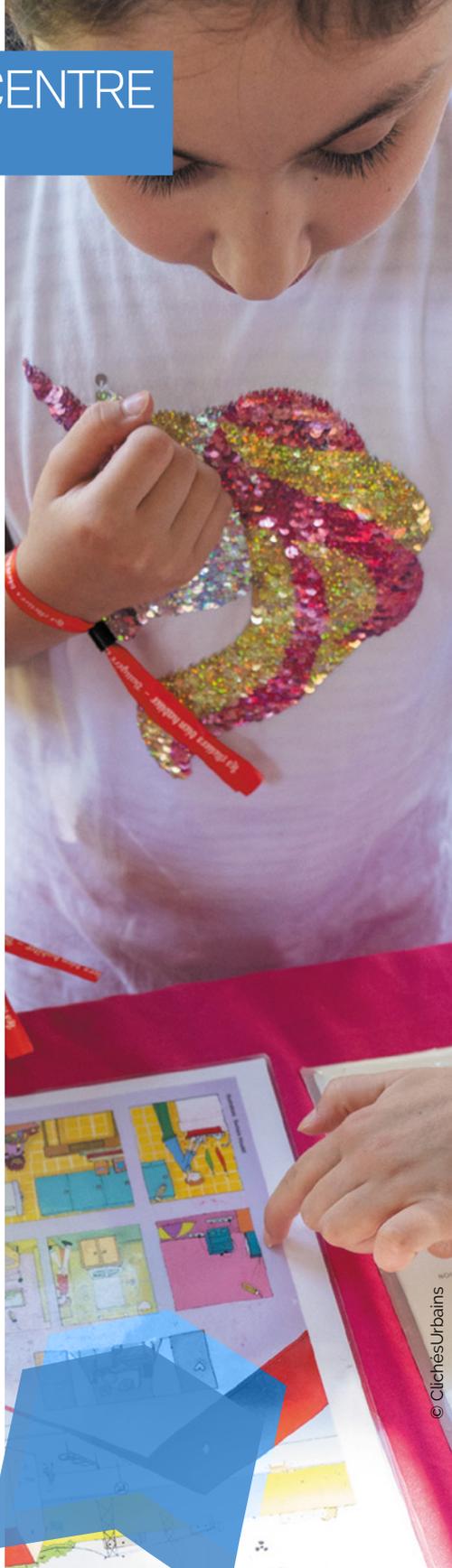
de saisir leur code postal afin d'être directement dirigés vers le bon interlocuteur.

En complément, nous avons équipé nos Directions Territoriales d'un **outil de pilotage omnicanal**. Ce dispositif de reconnaissance du numéro de téléphone ouvre automatiquement la fiche locataire associée. Une solution qui permet d'assurer un suivi et une prise en compte rapide des demandes des locataires.

Différents avantages sont désormais au service des résidents :

- Échange direct avec le bon interlocuteur
- Renvoi d'appels plus performant
- Prise en charge plus rapide de la demande

Ces outils au service de la Relation Client s'inscrivent dans la démarche labellisée Quali'HLM® « Bien habiter » de BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE. Nous sommes à l'écoute des besoins de nos locataires 7j/7 via notre espace client en ligne d'iclic ou par téléphone du lundi au vendredi.



COCONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE

ENSEMBLE, AGISSONS POUR LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Malgré la mise en place du bouclier tarifaire, la crise énergétique impacte le budget des ménages. Cette crise nécessite un accompagnement renforcé à travers des actions spécifiques afin de détecter et accompagner les situations de fragilité, existantes ou à venir :

- **Information personnalisée sur les aides mobilisables**
- **Communication sur les écogestes du quotidien**
- **Détection des situations de fragilité et accompagnement social**

ÉCONEAUME, ÇA COULE DE SOURCE

Porté par le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, Econeauime est une campagne de sensibilisation à destination des habitants du 93 qui vise à les accompagner vers la maîtrise des consommations d'eau par des actions de porte à porte, en partenariat avec deux associations : PPV 93 et la CROIX-ROUGE LOGISCITÉ.

Chaque ménage a reçu des kits d'économies d'eau comprenant des mousseurs (accessoire de robinet pour diminuer le débit d'eau) et des pommeaux de douche économes (qui ajoutent de l'air à l'eau pour offrir un débit identique en utilisant moins d'eau). Ces équipements vont permettre aux locataires de diminuer leur consommation d'eau sans perte de confort à l'usage.

12 résidences visitées

1 300 ménages rencontrés

SOUTENIR NOS PUBLICS LES PLUS FRAGILES

En partenariat avec l'association AMLI, nous proposons des solutions personnalisées à travers un accompagnement social renforcé auprès des publics les plus fragiles.

+ de 50 diagnostics réalisés pour l'accès au logement

+ de 300 diagnostics réalisés pour favoriser le maintien dans le logement

+ de 200 ménages ont bénéficié d'un accompagnement social



PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS DU TERRITOIRE FRANCILIEN

À travers notre Fondation, qui soutient l'économie locale en faveur de l'égalité des chances et du lien social, nous avons à cœur d'accompagner les projets des associations présentes sur notre territoire.

Sur la Région Ile-de-France, ce sont 15 associations au service de l'égalité des chances dans nos quartiers qui ont été financées pour un montant de 123 K€.

Découvrez 2 exemples d'associations soutenues sur 2022 :

Génération Solidaires - Mantes-la-Jolie (78)

8 000 € pour participer au déploiement régional du dispositif solidaire en faveur de jeunes femmes en difficulté d'insertion socioprofessionnelle.

Association Ecodair – Paris (75)

9 000 € pour l'achat d'équipements informatiques pour cette association qui emploie des personnes en situation de handicap psychique ou éloignées de l'emploi et propose des ordinateurs reconditionnés et accessibles.

NOS ÉQUIPES AGISSENT POUR LA PLANÈTE

130 COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS MOBILISÉ.S POUR LA JOURNÉE CITOYENNE

Le 22 septembre 2022, 130 femmes et hommes de notre Entreprise Sociale pour l'Habitat se sont investi.e.s pour « agir pour la planète ». Un thème choisi par les salarié.e.s eux-mêmes.

Pilotée par la Fondation BATIGERE et en lien avec les associations du territoire, cette journée a permis de mettre à l'honneur les actions solidaires et sociales de proximité. Six associations franciliennes ont ainsi été mobilisées pour permettre aux collaboratrices et collaborateurs d'agir pour la planète. Au programme de cette journée : cuisine anti-gaspi, upcycling textile, collecte de déchets, aménagement des espaces verts et autres ateliers en faveur de la protection de notre environnement.



LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION

BATIGERE a créé une Société Anonyme de Coordination en 2021 pour porter sa raison d'être, celle d'être un bailleur citoyen en plaçant le logement au cœur de son engagement au sein de la cité. En se fixant des objectifs quantifiables à la fois en matière environnementale et sociale, BATIGERE propose au-delà de son projet d'entreprise, un véritable projet de société fondé sur la ville de demain : durable, solidaire et inclusive.

CHIFFRES CLÉS

1 800 collaboratrices
& collaborateurs

105 000 logements

300 000 personnes logées

400 M€ de loyers

520 M€ investis
sur les territoires

Avec une offre locative et de services diversifiés - hébergement, habitat accompagné, logement social, logement intermédiaire, accession sociale à la propriété - BATIGERE engage aujourd'hui un projet d'entreprise novateur dans le monde HLM, pour être ensemble « Bailleur citoyen », au bénéfice de tous les publics, notamment les plus vulnérables.

Aller vers et accompagner les plus fragiles pour leur permettre l'accès et le maintien dans le logement traduit l'engagement « Trait social » de BATIGERE, notamment à travers une finalité : Tous logés. Ce label « Trait social » constitue un enjeu d'innovation porté par BATIGERE au service de la performance sociétale, sociale et économique.

Avec comme membres les ESH **BATIGERE GRAND EST**, **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE**, **BATIGERE RHÔNE-ALPES**, **ESPACE HABITAT CONSTRUCTION**, **BATIGERE HABITATS SOLIDAIRES**, la Coopérative HLM **BATIGERE MAISON FAMILIALE**, l'OPH **HABITAT 08** et les Associations **AMLI** et **HOTEL SOCIAL 93**, BATIGERE pilote et coordonne l'ensemble de ses activités au bénéfice des territoires et de l'économie locale.

BATIGERE bailleur citoyen fait le choix d'une organisation diversifiée et participative, dans laquelle toutes les structures jouent un rôle clé et bénéficient d'une large autonomie. Chaque territoire étant unique, chaque problématique de l'habitat social étant singulière, BATIGERE a fait de la collégialité son ADN et de la complémentarité sa force.

Pour poursuivre cette dynamique et en s'appuyant sur les synergies logement social et tissu associatif, BATIGERE a décidé de s'engager en 2023 vers le statut d'Entreprise à mission.

La raison d'être

Pour nous bailleur citoyen, le logement est au cœur de l'engagement au sein de la Cité. Nous nous mobilisons, forts de notre ancrage territorial et de nos expertises complémentaires, pour créer un habitat durable et des services qui facilitent les échanges, développent la cohésion et renforcent l'égalité des chances.

NOS 5 OBJECTIFS STATUTAIRES





2 rue Voltaire - 92 300 LEVALLOIS-PERRET
Tél. : 01 55 23 30 00
batigereidf@batigere.fr

BATIGERE
Bailleur citoyen
www.batigere.fr

Retrouvez-nous sur LinkedIn  et Youtube 



Découvrez la version digitale du rapport :
rapports-reseau.batigere.fr

