Paris 2030 Habitat

Paris Habitat

PROJETS REPÈRES 2025-2026

#1 **Décliner les objectifs de développement durable dans l'ensemble de nos projets**

#2 **Affirmer notre mission sociale par la diversification des produits, offres et services**

#3 **Réussir la métropolisation et s'engager auprès des territoires**

#4 **Poursuivre la réhabilitation et le développement du parc**

#5 **Renforcer la qualité de service et l'accompagnement de nos locataires**

#6 **Continuer de faire évoluer les organisations, outils et modes de travail pour gagner en agilité**

#7 **Maîtriser nos équilibres financiers**

En janvier 2021, Paris Habitat adoptait son projet stratégique « PH 2030 » organisé autour de 7 orientations stratégiques. Ces orientations sont, depuis deux ans, déclinées en 15 projets repères, qui permettent à l'ensemble des collaborateurs de Paris Habitat de prendre part, au quotidien, à leur mise en œuvre concrète. Avec ces projets repères, Paris Habitat entend s'adapter aux nouveaux enjeux afin de toujours répondre à son cœur de mission « Loger, le mieux possible, le moins cher possible ».

#1
#4
#5
#6

Différencier nos approches et notre gestion en fonction des territoires

Notre engagement dans l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux locataires suppose de prendre en compte les spécificités des sites et des territoires. Cette ambition au long cours nous engage à interroger nos pratiques, à réinventer nos manières de faire en nous appuyant notamment sur l'expertise des locataires et des équipes de proximité. Cette ambition se décline en plusieurs axes :

- **Axe 1. Adapter nos organisations :**
  Création de 6 bureaux de proximité, création de la Direction des territoires métropolitains (DTM) le 1er janvier 2023, déploiement de projets de territoires, réflexion sur les nouveaux métiers à développer pour mieux répondre à nos missions.

- **Axe 2. Ajuster nos interventions techniques et de gestion courante :**
  Nouvelle méthode de gestion des travaux d'attente avant réhabilitation, interventions renforcées de la Régie de Paris Habitat sur certains sites pour maintenir une présence soutenue du bailleur face aux dégradations et actes de vandalisme.

- **Axe 3. Diversifier notre offre de service :**
  Développement des lieux communs (21 à date), actualisation de la stratégie d'accompagnement au vieillissement qui se concrétise par exemple avec l'ouverture d'un nouveau lieu d'habitat inclusif Porte de Vitry dans le 13e arrondissement, diversification de nos modalités de concertation en expérimentant les assemblées de résidence.

12

#1
#2
#4
#7

Conserver – transformer – adapter

À Paris, 70% des autorisations d'urbanisme déposées concernent des opérations de transformation et cette part ne cesse d'augmenter. Paris Habitat s'inscrit pleinement dans cette dynamique qui invite à refaire la ville sur elle-même. Ainsi, dans le Plan stratégique du Patrimoine 2019-2028, Paris Habitat a clairement fait de la transformation urbaine le pilier principal du développement de son offre nouvelle.

La réhabilitation du patrimoine

- La singularité du patrimoine de Paris Habitat, son inscription dans le tissu urbain parisien font de son amélioration et de son adaptation un enjeu central pour l'Office. Cela concerne tout particulièrement les Habitations à Bon Marché (HBM), Paris Habitat étant propriétaire de 40 000 de ces logements sur les 58 000 que compte Paris. Les réhabilitations des résidences Château des Rentiers (13e) et Marcadet (18e) ont ainsi été livrées.

- Le patrimoine moderne n'est pas en reste avec le lancement de la réhabilitation des deux premières tours des Olympiades ou la poursuite de la rénovation urbaine du quartier de Bois l'Abbé à Champigny-sur-Marne.

La production nouvelle

- Au regard des besoins criants en matière de logement social, Paris Habitat poursuit le développement d'une offre nouvelle et participe à une meilleure répartition du logement social sur le territoire parisien : en optimisant son patrimoine comme dans le cas de la surélévation d'une dalle de parking à Van Loo dans le 16e arrondissement ou en transformant un immeuble construit avenue Georges V dans le 8e arrondissement.

- Ce faisant, Paris Habitat met en œuvre le PLU Bioclimatique, comme en témoignent les 7 programmes de l'Office lauréats des projets d'architectures parisiennes exemplaires.

13

#3
#4
#5
#6
#7

Mettre en œuvre le plan de développement métropolitain

En décembre 2022, le Conseil d'administration a adopté un plan de développement métropolitain. Il a pour objectifs de contribuer à l'effort de production de l'offre sociale métropolitaine et de garantir une gestion de proximité efficace qui corresponde aux attentes propres aux habitants et aux territoires métropolitains.

- De 2022 à 2024, l'Office s'était fixé comme objectif de financer 200 logements par an hors de Paris. Cet objectif est atteint à 96 %, 573 logements ayant été financés sur la période.
- Depuis décembre 2022, la prospection foncière métropolitaine a permis d'engager la faisabilité de 76 opérations pour 4 816 logements.
- La mise en place de la Direction des territoires métropolitains a permis d'adapter le fonctionnement de Paris Habitat à la spécificité de son patrimoine en dehors de Paris (10 802 logements répartis sur 24 communes, 9 EPT et 3 départements). Une évaluation de cette organisation sera réalisée en 2026.
- Cette nouvelle organisation se traduit par des relations partenariales renforcées que ce soit via des conventions de partenariats, la participation aux contrats de ville ou conseils locaux et conseils intercommunaux de sécurité et de prévention de la délinquance.

4

#5
#6

Poursuivre l'amélioration de la relation locataire

Ce projet a pour objectif de mieux informer les locataires tout au long du traitement de leurs demandes, de leur donner accès à un service continu et de garantir une réponse de qualité.

- Chaque année, Paris Habitat reçoit 60 000 réclamations des locataires, auxquelles les collaborateurs de l'Office s'efforcent de répondre efficacement et dans les meilleurs délais. Pour y parvenir, plusieurs outils sont en cours de déploiement :
  - L'agence numérique lancée en décembre 2021 continue sa montée en puissance avec 72 000 locataires qui ont créé un compte.
  - De septembre 2024 à juin 2025, le Campus Gardiens a permis un véritable parcours de formation composé de 8 modules pour cette profession au cœur de la relation avec les locataires.
  - En 2025, Paris Habitat se dote d'un nouvel outil de gestion des sinistres permettant un meilleur traitement de ces situations et une meilleure information des locataires.

- L'organisation de l'Office s'adapte aussi pour apporter une réponse de premier niveau plus rapide et permettre aux équipes de terrain de consacrer plus de temps aux situations qui le nécessitent. Ainsi, le centre de relation locataires sera mis en œuvre dans le courant 2026.

- En sus de ces modalités de traitement de la réclamation, le service de médiation de l'Office connaît une activité croissante, traduisant une sensibilisation accrue des locataires à ce mode de résolution alternatif et un accès facilité par les outils numériques.

#2
#6

Améliorer la performance des attributions au service de notre utilité sociale

À travers ce projet, Paris Habitat souhaite conjuguer la performance du processus de location des logements avec la pertinence des attributions vis-à-vis des publics demandeurs, en application des orientations inscrites dans les conventions intercommunales d'attribution.

- Au regard du nombre historiquement bas d'attribution (4 418 baux signés, taux de rotation de 3,6 %), chaque jour gagné dans le process d'attribution permet à l'Office de mieux répondre à sa mission première, loger. C'est pourquoi, les équipes de Paris Habitat ont poursuivi avec énergie le chantier de digitalisation des attributions.

- La mise en œuvre de la gestion en flux, qui a fait l'objet de la signature d'une convention avec près de 30 réservataires sur le territoire francilien, permettra également de fluidifier le processus d'attribution et un meilleur appariement entre l'offre et la demande.

- Le logement social loge la France telle qu'elle est. C'est dans cette optique que Paris Habitat poursuit le travail engagé depuis fin 2022, en lien avec les différents réservataires afin de s'assurer que dans les candidatures proposées, les ménages du 1er quartile soient suffisamment représentés. Cette mobilisation collective porte ses fruits puisqu'en 2019, 13,7 % des attributions de logements situés en dehors des QPV concernaient des demandeurs du 1er quartile. Ce chiffre atteint 22,9 % des attributions en 2024.

- Paris Habitat a poursuivi le travail de sensibilisation des réservataires aux enjeux de peuplement, réaffirmés dans la charte d'attribution révisée, adoptée en décembre 2024. De manière concrète, des objectifs de peuplement ont été partagés avec les partenaires pour 4 sites à l'issue de réhabilitations et déclinés opérationnellement lors de commissions d'attributions dédiées concernant Fécamp (12e), Croulebarbe, Reculettes et Château des Rentiers (13e), Chaufourniers (19e). Enfin, la convention globale signée avec la ville de Villiers-sur-Marne comprend des objectifs de peuplement et un mode opératoire en cours de mise en œuvre par les deux parties.

6

#5
#6
#7

Développer la qualité de service en matière de propreté

La propreté est une composante déterminante de la satisfaction des locataires. C'est pourquoi Paris Habitat souhaite au travers de ce projet repère, faire de la propreté un enjeu collectif et partagé en prenant en compte les différentes dimensions qui participent à sa perception et à sa mise en œuvre : organisation et management de la prestation, conception et aménagement des parties communes et des espaces extérieurs, occupation du patrimoine et usages des locataires, impact sur les charges des locataires.

- Sur des résidences identifiées comme prioritaires les différentes parties prenantes (collaborateurs de l'Office, entreprises et locataires) travaillent de concert pour proposer des adaptations permettant d'améliorer la propreté des sites.

- Sur la base de ces premiers cas, en 2025 une boîte à outils sera mise à disposition des équipes pour dupliquer la démarche qui intégrera par ailleurs, outre le suivi des prestations de ménage, l'embellissement des sites ou encore l'aménagement des espaces extérieurs.

7

#2
#5

Remettre à plat la politique des loyers

L'offre locative de Paris Habitat est le fruit de l'addition de générations de programmes de financement successifs. Elle est donc très marquée, dans son accessibilité économique, par la période de production du patrimoine et son financement ce qui conduit à une spécialisation géographique du patrimoine. De plus, ce mécanisme ne permet pas de garantir une optimisation de la couverture par les aides aux logements pour les locataires qui en bénéficient.

- 75 % de l'offre locative accessible se situe dans un ¼ du patrimoine de Paris Habitat. Cette analyse de la distribution actuelle du parc au regard de la réalité de la demande démontre la nécessité de garantir des conditions d'accès équitables en fonction du profil des demandeurs, sur tous les territoires.

- Les réflexions exploratoires menées tout au long de l'année ont permis de démontrer la faisabilité et les impacts positifs d'une refonte de la politique des loyers de l'Office, appliqués à la relocation.

- Les scénarios étudiés pour le moment s'orientent vers une remise à plat de la politique des loyers au travers d'un loyer unique par catégorie, déterminé en fonction de la valeur d'usage première d'un logement, c'est-à-dire du nombre de personnes qu'un logement peut accueillir.

- Ce postulat permet de se situer au plus près du mode de calcul des APL, et ainsi de garantir une solvabilisation optimale des locataires. Il permet également de sanctuariser une part de l'offre à un niveau très accessible, et ainsi destinée à l'accueil des demandeurs les plus pauvres.
  Enfin, il permet une redistribution territoriale des catégories, mixant celles-ci à l'image de ce qui est réalisé dans la production neuve.

3

#2
#3

Envisager la création d'une offre de syndic solidaire

Sur le plan de la qualité de service, un syndic solidaire connaissant les problématiques des bailleurs sociaux peut être à même de répondre, en complémentarité des autres acteurs, aux différents enjeux d'amélioration de la gestion des immeubles en copropriété.

- Le lancement de ce syndic solidaire, conjointement avec la RIVP et Élogie-Siemp, entre dans sa phase opérationnelle avec un démarrage de l'activité prévu fin 2025.

- Ce syndic, qui sera porté par Aximo, permettra de répondre à plusieurs objectifs :
  - Assurer une qualité de service équivalente pour un locataire du parc social, que son logement soit au sein d'un immeuble en copropriété ou au sein d'un immeuble monobailleur.
  - Répondre aux enjeux de rénovation énergétique du parc en copropriété, alors qu'aucune opération de réhabilitation thermique n'a été réalisée sur le patrimoine en copropriété des bailleurs sociaux parisiens.
  - Accompagner les copropriétaires des immeubles livrés en BRS.
  - Participer à la résorption des copropriétés dégradées.

9

#4
#6
#7

Adapter notre stratégie financière de façon à préserver nos capacités d'investissement

Paris Habitat souhaite maintenir des objectifs patrimoniaux ambitieux malgré le contexte économique dégradé : continuer de produire du logement social pour répondre à la demande et entretenir le patrimoine existant pour loger les locataires dans les meilleures conditions.

- La dynamique observée en 2023 se poursuit en 2024 avec une tension accrue sur le modèle de financement du logement social (taux du Livret A fixé à 3 % jusqu'en février 2025, impact comparable de la RLS) dans un contexte où les besoins d'investissement sont conséquents au regard de l'âge du parc (cf. projet repère 2). Comme projeté dans le plan à moyen terme (PMT), l'autofinancement atteint 6,5 % et les emprunts représentent désormais 30 % des loyers. Si ces indicateurs restent favorables, c'est grâce au maintien d'un soutien fort de la collectivité parisienne. L'Office pilote par ailleurs au plus près sa trésorerie et mobilise toutes les ressources : subventions complémentaires, fonds friche, subventions PALULOS, réponses à des appels à projets européens.

- Dans ce contexte, le plan à moyen terme (PMT) et le plan stratégique de patrimoine (PSP) font l'objet d'un travail d'actualisation qui sera présenté au second semestre 2025.

- L'Office se dote également d'un nouvel outil qui permettra de suivre de manière plus fine l'ensemble des dépenses liées aux opérations d'investissement : montage, appels de fonds et dépenses.

10

#2
#4
#5

Réinvestir nos pieds d'immeubles

Les pieds d'immeubles sont des opportunités d'ouverture des résidences sur les quartiers sur lesquelles Paris Habitat souhaite s'appuyer pour apporter de nouvelles réponses aux besoins des habitants et améliorer la qualité de service.

- L'enjeu est de maintenir des activités, la présence d'artisans par exemple, mais aussi d'améliorer le cadre de vie des habitants en leur proposant des services adaptés, à l'image de commerces de proximité et de bouche notamment, de centres de santé et d'associations.

- Dans cette perspective, l'opérateur « Paris Commerces », né en septembre 2023, articule son action avec l'agence Commerces de Paris Habitat pour « développer et installer des activités de proximité de qualité et utiles aux Parisiens ».

- Second enjeu, celui de la prise en compte de ces actifs dans le cadre de la réflexion programmatique et des projets de réhabilitation.
  Il en est de l'intérêt architectural des résidences mais aussi des rues et de leur animation et donc d'une prise en compte globale du site.
  Il en va aussi de l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires et du développement d'espaces communs adaptés et accessibles.
  L'Office entend également inscrire ces espaces dans la ville bas-carbone et améliorer leur performance énergétique.

- À cette fin, un Plan stratégique du patrimoine (PSP) sera dédié aux pieds d'immeuble et viendra alimenter le PSP 2019-2028 global.

#1
#7

Rééquilibrer et sécuriser la gouvernance

Le statut et la mission de service public de Paris Habitat impliquent des exigences dans son fonctionnement et les modalités de prise de décision. Ce projet a pour objectif de permettre à Paris Habitat d'agir au quotidien dans un cadre sécurisé juridiquement.

- Déployé depuis 2022, ce projet arrive aujourd'hui à terme. Il aura permis de clarifier les rôles et les responsabilités, refonder la gouvernance de Paris Habitat en interne et dans son écosystème et renforcer la prévention des conflits d'intérêts. Dans le cadre de ce projet repère, plusieurs délibérations ont également été prises par le Conseil d'administration pour sécuriser les prises de décision, notamment en matière de location de locaux à des acteurs commerciaux ou associatifs, ou de subventions à des associations.

- Dans son rapport d'octobre 2024, l'Ancols souligne que Paris Habitat est doté d'un « dispositif de gouvernance robuste ».

12

#5
#7

Piloter au mieux nos recettes locatives

Paris Habitat compte 128 698 logements, 46 500 places de parkings et 4 200 commerces. En 2023, le chiffre d'affaires de l'Office est de 1 milliard d'euros dont 762 millions d'euros de recettes locatives et 262 millions d'euros de récupération de charges à budgéter, calculer, quittancer et contrôler.
Le pilotage de ces recettes est un enjeu majeur pour préserver l'autonomie financière et les capacités d'investissement de l'Office.

- Dans un contexte de tension sur le modèle économique de l'Office (cf. projet repère 9), le recouvrement des recettes dues à l'Office revêt une importance toute particulière. C'est pourquoi plusieurs process ont été revus ou améliorés :
  - Mise en place d'une nouvelle organisation au sein de l'agence Commerces pour accélérer la facturation.
  - Optimisation du délai de notification des loyers après réhabilitation.

- Paris Habitat a également mis en place un plan d'actions pour réduire la vacance commerciale et technique. Avec un stock de 1 387 logements vacants à fin d'année, soit 1,1% du parc et 12,4 % de moins qu'en fin 2023, la performance globale de l'activité de relocation s'est accrue en 2024.

13

#1
#6

Faire progresser le pouvoir d'agir des collaborateurs

Promouvoir la co-construction des projets, permettre à chacun d'exercer son pouvoir d'agir sont des engagements que Paris Habitat a pris tant vis-à-vis des locataires que de la communauté des collaborateurs.

- La refonte de la culture managériale de l'Office se poursuit à travers la présentation en septembre 2024 d'un manifeste du pouvoir d'agir.
  Ce référentiel managérial a été construit de façon participative, avec une vingtaine de managers volontaires, issus de différentes directions de l'Office, au cours d'ateliers de travail au 2e semestre 2023 et début 2024. Il vise à créer un environnement de travail véritablement favorable à l'émancipation professionnelle et à l'engagement de tous les collaborateurs de Paris Habitat et constitue le socle partagé de l'engagement managérial à Paris Habitat.
  Il s'agit de principes à déployer et promouvoir par tous les managers de Paris Habitat. Ces principes s'appuient sur les valeurs et convictions collectives au sein de l'Office (solidarité, confiance, engagement et ouverture). Trois enjeux ont guidé sa construction :
  - un engagement au service de notre mission de bailleur social
  - une organisation émancipatrice au service des locataires
  - et des rôles clairs permettant autonomie et responsabilité.

- Un parcours de formation a été conçu et sera proposé à partir de fin 2025 en complément des Campus Managers afin de permettre aux managers de l'Office d'incarner les principes de ce nouveau référentiel managérial.

14

#1
#6

Repenser l'organisation du travail

Les organisations du travail évoluent, les attentes des salariés aussi. Tout en veillant à préserver une présence des équipes au plus près des locataires et à assurer la continuité de service, Paris Habitat engage une réflexion sur les conditions de travail des collaborateurs. Cette réflexion s'organise autour de deux axes :

→ **Axe 1. L'aménagement des espaces de travail :**
Dans son plan stratégique du patrimoine administratif, Paris Habitat se fixe plusieurs objectifs : l'optimisation d'aménagement et d'occupation des surfaces, le regroupement de services et/ou mutualisations de prestations, les optimisations économiques et de l'empreinte tertiaire et la valorisation du patrimoine.

Dans ce cadre, plusieurs chantiers ont été initiés ou achevés :

- Les nouveaux locaux de la Direction territoriale Nord-Est intègrent le pôle de Belleville.
- Les travaux de l'agence Chartres ont été lancés début 2025.

Le projet de transformation et d'optimisation des espaces de travail du siège se poursuit. La conception du projet pilote pour les équipes de la Maîtrise d'ouvrage (2e étage) est en fin de conception.

→ **Axe 2. Le temps de travail :**
Alors que dans tous les secteurs d'activité la question du temps de travail et de l'articulation des différents temps de vie se pose de manière prégnante, Paris Habitat entend continuer à concilier au mieux qualité de vie au travail, service aux locataires et performance de la gestion. C'est pourquoi une réflexion est menée, sachant qu'au regard de la diversité des situations, la réponse ne peut être que multiple. Des négociations sont en cours avec les partenaires sociaux pour un nouvel accord temps de travail.

15

#2
#4
#5
#6
#7

Simplifier et fiabiliser nos processus et outils supports au service de notre « cœur de mission »

Paris Habitat est l'Office public de l'habitat de la ville de Paris. Notre mission de service public territorial du logement est résumée dans notre statut. Aussi tout nouveau projet doit être évalué au regard de notre cœur de mission, à savoir le service aux locataires.

- Pour la 11e année consécutive, Paris Habitat a été certifié ISO 9001. L'objectif de la certification est la satisfaction des parties intéressées de l'Office et en premier lieu celle des locataires. Pour y parvenir, Paris Habitat a construit un système de management de la qualité, fondé sur 17 processus, qui évolue chaque année dans un esprit d'amélioration continue. L'ensemble des collaborateurs participent quotidiennement à cette démarche volontaire de l'Office.

- La simplification des processus peut aussi passer par le recours à l'intelligence artificielle. Mais la spécificité de notre mission, la nécessaire protection des données des locataires nécessitent d'envisager ce recours avec méthode. C'est pourquoi, une expérimentation est en cours au sein de l'Office, avec des collaborateurs « ambassadeurs de l'IA », représentant l'ensemble des métiers et chargés d'évaluer dans leur quotidien l'apport mais aussi les limites que présente aujourd'hui l'intelligence artificielle.

Juin 2025 – Document édité par la direction de la communication de Paris Habitat
ISSN 2552-7606 – RCS Paris 344 810 825
Mise en page : Pôle graphique de Paris Habitat – Impression : Axiom Graphic

Paris Habitat

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

parishabitat.fr