RAPPORT DE GESTION 2025

La proximité au service des locataires

13 habitat



Résidence Vallon Nature, Martigues



Sommaire

- Radioscopie p.04
- Les locataires p.26
- La proximité p.44
- Le patrimoine p.50
- Les salariés p.60
- La nouvelle gouvernance p.80



Résidence Fanfarigoule, Fos-sur-Mer

Les chiffres clés p.06
Le maillage territorial p.08
Le patrimoine immobilier p.10



PARTIE 1

RADIOSCOPIE

+ de 100 ans d'histoire p.14
Ça s'est passé en 2025 ..... p.16
Le conseil d'administration p.24

CHIFFRES clés



33 506

logements locatifs répartis en **538 résidences**

dans 74 communes des Bouches-du-Rhône

102

marchés de prestation

(ré)attribués par l'Office



56

millions d'€

investis dans des travaux de réhabilitation dans plusieurs cités

8 nouvelles résidences livrées,

soit 148 logements neufs



20

millions d'€ d'entretien courant

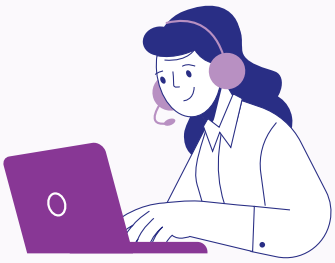
du patrimoine

10

opérations de renouvellement urbain

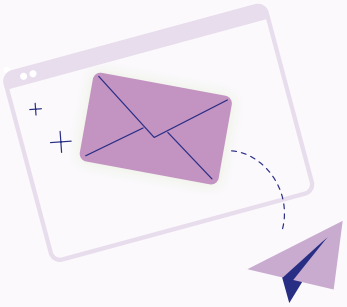
en cours dans le département

750
salariés
répartis entre le siège et les 9 agences décentralisées



17
ateliers et chantiers d'insertion
organisés à l'année dans les cités

3,4
millions d'€ d'abattement TFPB
(ré)attribués par l'Office



186
articles de presse et reportages radio et télé
consacrés à 13 Habitat

Le budget

458
M€ de budget global

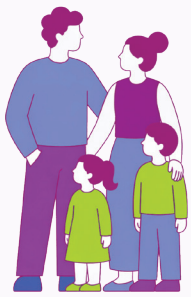
254 millions d'€
Pour la section de fonctionnement

204 millions d'€
Pour la section d'investissement

40
quartiers politique de la ville (QPV)
sont couverts par les équipes sociales de l'Office, représentant 130 résidences et 17 500 logements impactés.

70 000
locataires hébergés
dont 30 076 titulaires de bail

53,4%
des locataires
(titulaires de bail) perçoivent l'APL (Aide Personnalisée au Logement).



MAILLAGE territorial

Localisation

des **5** agences **13 Habitat** du **département**

19 445 logements
405 antennes de proximité
20 antennes de proximité



- Pays d'Arles
- Pays de Martigues
- Pays d'Aubagne
- Salon Ouest-Provence
- Arbois
- Agences

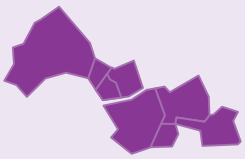
Pays d'Arles

21
89
4 257
8



Pays de Martigues

6
46
4 155
1



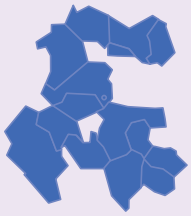
Pays d'Aubagne

13
110
3 175
5



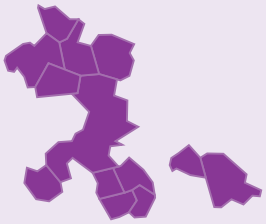
Salon Ouest-Provence

16
99
4 270
3



Arbois

14
53
3 241
3

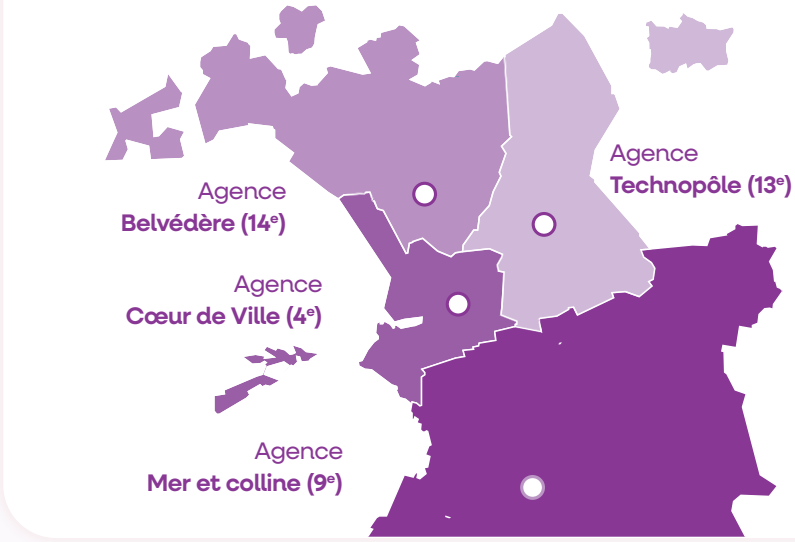


Nb de communes / agence
Résidences
Logements
Antennes de proximité

Localisation

des **4** agences **13 Habitat** de **Marseille**

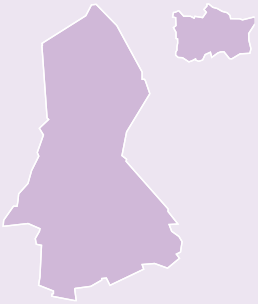
14 061 logements
132 résidences
14 antennes de proximité



Technopôle

3*
18
4 533
6

*dont **Marseille** avec 1 arrondissement



Belvédère

2*
25
2 900
5

*dont **Marseille** avec 3 arrondissements



Mer & Colline

*dont **Marseille** avec 4 arrondissements

1*
27
3 377
3



Cœur de Ville

1*
71
3 598

*dont **Marseille** avec 8 arrondissements





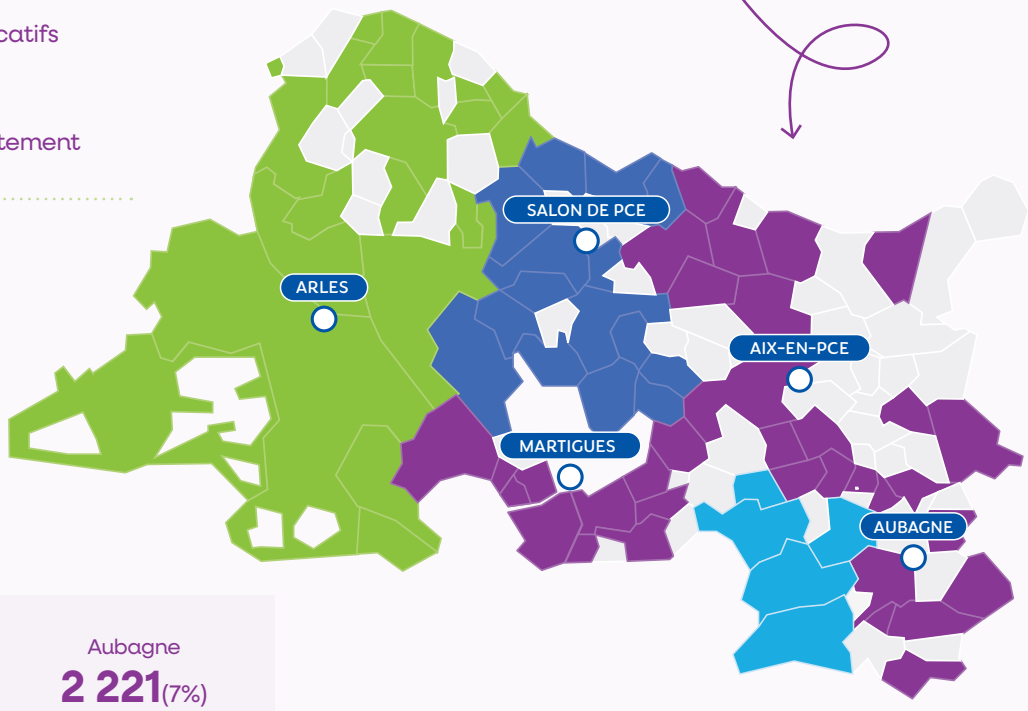
PATRIMOINE immobilier

Le patrimoine immobilier de 13 Habitat est le plus important de tous les bailleurs sociaux publics du département des Bouches-du-Rhône et de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

33 506 logements locatifs
538 résidences
74 communes du département

Les 14 communes

où le patrimoine de **13 Habitat** est le plus important



Arles
2 035 (6%)

St-Martin-de-Crau
325 (0,9%)

Port-st-Louis-du-Rhône
761 (2%)

Aubagne
2 221 (7%)

Salon-de-Provence
1 065 (3%)

Miramas
1 140 (3%)

Berre l'Étang
527 (2%)

Istres
732 (2%)

Port-de-Bouc
1 656 (5%)

Chateauneuf-les-Martigues
450 (1,4%)

Martigues
1 903 (6%)

Vitrolles
1 330 (4%)

Aix-en-Provence
913 (3%)

Marseille
14 061 (42%)

Nombre de logements
(% du patrimoine de **13 Habitat**)

Le patrimoine de 13 Habitat *à Marseille*

Arrondissement
• Logements en % du patrimoine **13 Habitat à Marseille**
•• Logements en % du patrimoine **13 Habitat total**

Nombre de logements
Nombre de résidences

1er
59 •(0,42%) ••(0,18%)
5 résidences

2e
366 •(2,60%) ••(1,10%)
14 résidences

3e
810 •(5,77%) ••(2,42%)
17 résidences

4e
1066 •(7,55%) ••(3,17%)
16 résidences

5e
554 •(3,94%) ••(1,66%)
9 résidences

6e
40 •(0,28%) ••(0,12%)
3 résidences

7e
172 •(1,22%) ••(0,52%)
3 résidences

8e
265 •(1,88%) ••(0,80%)
3 résidences

9e
1 331 •(9,47%) ••(3,98%)
12 résidences

10e
446 •(3,17%) ••(1,34%)
3 résidences

11e
1 335 •(9,50%) ••(3,99%)
9 résidences

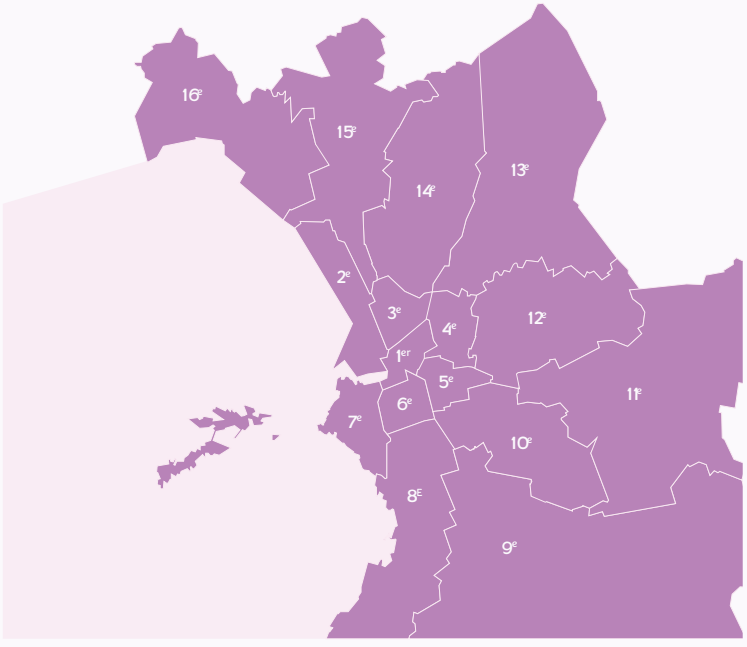
12e
531 •(3,78%) ••(1,59%)
3 résidences

13e
4 239 •(30,18%) ••(12,66%)
12 résidences

14e
495 •(3,41%) ••(1,44%)
9 résidences

15e
2 086 •(14,85%) ••(6,23%)
10 résidences

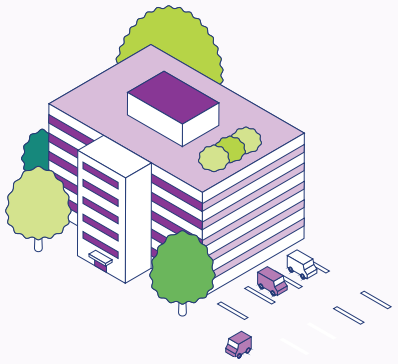
16e
266 •(1,89%) ••(0,80%)
4 résidences





14 061 •(42%)
132 résidences

Le patrimoine *par commune*



Nombre de logements
réalisés par **décennie**

- **Décennie**
- **Nombre de logements** (Logements en % du patrimoine total actuel de 13 Habitat)

1920	1930	1940
178 (0,53%)	2 185 (6,52%)	63 (0,19%)

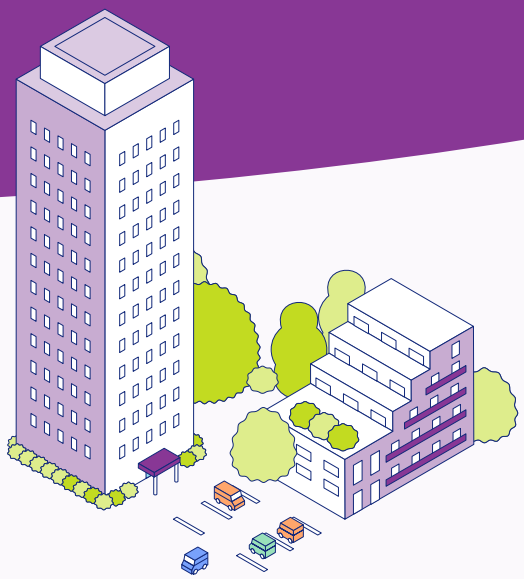
1950	1960	1970	1980
6 106 (18,22%)	7 942 (23,70%)	8 758 (26,13%)	1 489 (4,44%)

1990	2000	2010	2020
1 473 (4,40%)	908 (2,71%)	3 494 (10,43%)	921 (2,73%)

COMMUNES	NOMBRE DE LOGEMENTS (Logements en % du patrimoine total actuel de 13 H)	NOMBRE DE RÉSIDENCES
Aix-en-Provence	913 (3%)	15
Allauch	197 (1%)	4
Alleins	32 (1%)	1
Arles	2 035 (6%)	22
Aubagne	2 221 (7%)	83
Aureille	14 (<1%)	1
Auriol	39 (<1%)	1
Berre l'Étang	527 (2%)	11
Bouc-Bel-Air	53 (<1%)	2
La Bouilladisse	10 (<1%)	1
Cabannes	98 (<1%)	5
Carnoux-en-Provence	305 (1%)	5
Charleval	11 (<1%)	2
Châteauneuf-les-Martigues	450 (1%)	13
Châteaurenard	252 (<1%)	8
Cuges-les-Pins	97 (<1%)	3
Ensuès-la-Redonne	35 (<1%)	2
Eyguières	137 (<1%)	4
Eyragues	1 (<1%)	1
La Fare-les-Oliviers	57 (<1%)	2
Fontvielle	32 (<1%)	3
Fos-sur-Mer	51 (<1%)	2

Gardanne	294 (1%)	6
Gignac-la-Nerthe	50 (<1%)	2
Grans	37 (<1%)	1
Graveson	73 (<1%)	3
Istres	732 (2%)	20
Lambesc	60 (<1%)	2
Lançon-de-Provence	6 (<1%)	1
Maillane	12 (<1%)	1
Mallemort	52 (<1%)	4
Marignagne	209 (<1%)	5
Marseille	14 061 (42%)	132
Martigues	1 903 (6%)	11
Maussane-les-Alpilles	10 (<1%)	1
Mimet	29 (<1%)	2
Miramas	1 055 (3,5%)	14
Mollèges	18 (<1%)	1
Noves	96 (<1%)	4
Orgon	45 (<1%)	2
La Penne-sur-Huveaune	12 (<1%)	1
Peypin	48 (<1%)	1
Plan d'Orgon	88 (<1%)	3
Plan-de-Cuques	97 (<1%)	2
Port-de-Bouc	1 656 (4,95%)	15
Port-Saint-Louis-du-Rhône	761 (2,2%)	12
Le Puy-Sainte-Réparade	74 (<1%)	3
Rognac	250 (0,7%)	8
Rognes	20 (<1%)	1
Rognogas	105 (<1%)	4
La Roque d'Anthéron	60 (<1%)	3
Roquefort-la-Bédoule	112 (<1%)	3
Rousset	199 (1%)	5
Saint-Andiol	50 (<1%)	2
Saint-Cannat	18 (<1%)	1
Saint-Chamas	140 (<1%)	6
Les Saintes-Maries-de-la-Mer	20 (1%)	1
Saint-Martin-de-Crau	325 (<1%)	7
Saint-Pierre-de-Mézoargues	1 (<1%)	1
Saint-Rémy-de-Provence	63 (<1%)	2
Saint-Savournin	1 (<1%)	1
Salon-de-Provence	1 065 (3%)	17
Sausset-les-Pins	60 (<1%)	3
Sénas	50 (<1%)	3
Septèmes-les-Vallons	53 (<1%)	2
Simiane-Collongue	30 (<1%)	1
Tarascon	158 (<1%)	5
Trets	32 (<1%)	2
Velaux	53 (<1%)	3
Vitrolles	1 330 (4%)	11

+100 ANS d'histoire



1889

Les habitations à bon marché (HBM)sont créées.

La notion de logement social apparaît pour la première fois en France, avec la naissance de la Société française des HBM. **Objectif : procurer des logements décents à tous les employés et ouvriers qui viennent s'installer et travailler dans les villes.** Il s'agit pour le gouvernement de l'époque, d'améliorer les conditions d'habitation et ainsi de mettre un terme aux épidémies dévastatrices de choléra.

1920

L'OP-HBM des Bouches-du-Rhône gère l'offre.

Cet Office public gère l'offre et la demande des habitations à bon marché au niveau départemental, avec l'État et les collectivités locales. Progressivement, les autres départements acquièrent eux-aussi leurs offices publics. **Ce maillage territorial s'amplifie progressivement après la Première Guerre mondiale.**

1930-1950

Les lotissements sortent de terre.

Dès les années 1930, les lotissements sont érigés dans l'espoir de loger tous ceux aux revenus modestes qui participent à l'essor du pays. C'est le cas à Marseille (réalisation des ensembles Clovis-Hugues 3e, Louis-Loucheur 5e, Michelis 11e, Ambrosini 14e, etc.), Arles (Richepin), Aubagne (Pin Vert), Aix-en-Provence (Gontard) et Port-de-Bouc (Tassy) notamment.

1950-1970

Place aux grands ensembles HLM !

Après-guerre, les HBM laissent la place aux HLM, habitations à loyer modéré. La philosophie reste la même : **loger à moindre frais le plus grand nombre.** Et les grands ensembles se multiplient : à Marseille, Campagne-Lévêque 15e (805 logements), Val Plan 13e (745 logements), Le Clos 13e (735 logements), Les Aygalades 15e (598 logements) ; à Arles, Barriol (562 logements) et Trébon (498 logements) ; à Martigues, Notre-Dame-des-Marins (727 logements) ; à Port-de-Bouc, les Aigues-Douces (496 logements). Etc.

1974-2009

De l'OPAC à 13Habitat, la solidarité continue.

L'Office public d'aménagement et de construction (OPAC) prend la place de l'OPHBM13 en 1974. Son siège est construit aux Chartreux Marseille 4e. Il devient par la suite OpacSud ... **jusqu'en 2009, année de naissance de 13Habitat**. La mode n'est plus aux grands ensembles, mais aux petites résidences dotées de logements moins grands pour répondre aux demandes des familles moins nombreuses.Dame-des-Marins (727 logements) ; à Port-de-Bouc, les Aigues-Douces (496 logements).

2010 - 2020

L'Office se professionnalise et résiste au Covid.

En 2015, la majorité de gauche cède la place à la droite au Conseil général des Bouches-du-Rhône. La gouvernance change également à 13Habitat : **le nouveau projet d'entreprise Ambitions2020 vise à professionnaliser les métiers pour plus d'efficacité au service des locataires, et à réorganiser le maillage territorial pour une gestion plus rationnelle du patrimoine.** En 2020, la pandémie de Covid19 perturbe le fonctionnement de l'Office, qui sait s'adapter pour rester opérationnel : un accord sur le télétravail est conclu en interne, concernant une majorité de salariés.

2022-2024

La RSE fait son apparition.

La politique RSE (responsabilité sociétale des entreprises) prend son ampleur autour d'un nouveau projet d'entreprise. Avec comme raison d'être : « Agir ensemble pour un habitat responsable et solidaire, en proposant des solutions durables, un engagement au quotidien ». Des antennes de proximité sont ouvertes dans plusieurs résidences. Un plan stratégique du patrimoine est adoptépour améliorer le cadre de vie des habitants : il s'agit de réhabiliter les cités les plus énergivores.





Nouvelle gouvernance et nouveau cap fixé

Durant l'été 2025, le conseiller départemental aixois Jean-Marc Perrin est nommé président de 13Habitat, en remplacement de Nora Proziosi qui était en poste depuis octobre 2022. Un nouveau directeur général est choisi : Damien Vanoverschelde, ancien DG de Hauts-de-Seine Habitat. La nouvelle gouvernance entend « poursuivre des objectifs de croissance des recettes ; mener un plan de maîtrise des coûts ; répondre aux objectifs d'entretien et de rénovation du parc existant ; et atteindre un meilleur niveau de satisfaction des locataires ».



ÇA S'EST PASSÉ en 2025

Janvier



Gros travaux aux Néréides

Travaux d'entretien en cours dans les cités **Les Néréides et Bosquet (455 logements de 1971 réparties en 5 tours de 12 à 15 étages), quartier de Saint-Marcel (Marseille 11e).** Remplacement des colonnes d'eau froide et des bouches de ventilation, reprise de l'étanchéité des toitures, et modernisation et réparation des ascenseurs. Budget de plus de 2 millions d'euros.



Février

Des chantiers d'insertion pour le sur-entretien

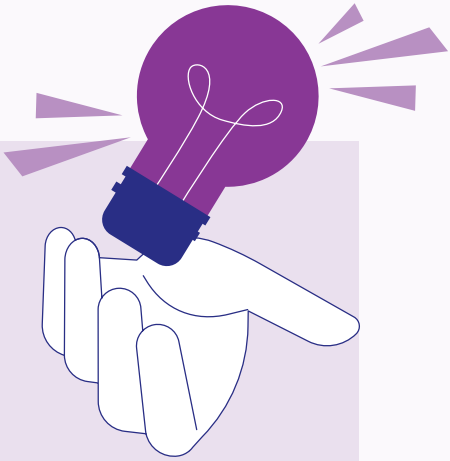
17 ateliers et chantiers d'insertion sont organisés à l'année dans 50 cités et résidences de 13Habitat, pour la plupart en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), à Marseille et dans d'autres communes du département, en partenariat avec 11 associations. Budget : 1 million d'euros en 2024, renouvelé pour 2025. L'État et le Département subventionnent les associations. Visite d'un de ces chantiers, à Clovis-Hugues quartier de Saint-Mauront (Marseille 3e), avec l'association Régie Service Nord Littoral qui y effectue des travaux de sur-entretien et d'amélioration du cadre de vie des locataires.





La réhabilitation de Val-Plan 13e se prépare

La cité Val-Plan (745 logements datant de 1966), quartier de La Rose (Marseille 13e), va être réhabilitée. Des ateliers de présentation des futurs travaux aux locataires se sont tenus dans le centre social en pied d'immeuble. Satisfaction générale. Budget prévu de 52 millions d'euros. Calendrier des travaux : 2027/2029.



Mars

Promouvoir les métiers du logement social

L'École Supérieure des Professions Immobilières (ESPI) et 13 Habitat ont scellé une convention de partenariat. Objectif : pour l'école, faciliter pour ses étudiants l'accès aux métiers du logement social ; pour l'office HLM, recruter des personnes compétentes et motivées. Depuis 3 ans, 13 Habitat accueille des étudiants de l'ESPI en alternance, dont une récemment embauchée en CDI. L'ESPI compte 8 campus en France et au Québec, et 13 200 diplômés avec un taux d'insertion professionnelle de 97%.

Un prêt de 315 m€ de la Banque des Territoires

La Banque des Territoires (Caisse des Dépôts) prête 315 millions d'euros à 13 Habitat pour ses chantiers prévus en 2025 et 2026. Cela devrait couvrir 62% des projets de construction de 270 logements neufs et de réhabilitation de plus de 14 000 logements existants. Calendrier des travaux : 2027/2031.

Deux rénovations énergétiques validées

Le conseil d'administration **a adopté le programme de réhabilitation énergétique et technique (PRET)** des 70 logements des résidences Grand Jas et Grand Jas CG à Châteauneuf-les-Martigues. Budget : 5 millions d'euros. Calendrier des travaux : 2027/2028. **Le PRET de la résidence Le Clos (734 logements) à Marseille 13e, a également été adopté. Budget : 54,5 millions d'euros.**



Avril



Le sport en pied d'immeuble

13 Habitat s'est associé à Sport dans le Ville pour réaliser **trois terrains, de football, de basket-ball et de pétanque,** au coeur de sa cité Val Plan, quartier de La Rose (Marseille 13e). L'association y assure des animations toutes les semaines. **Objectif : renforcer le lien social à travers la pratique du sport.**

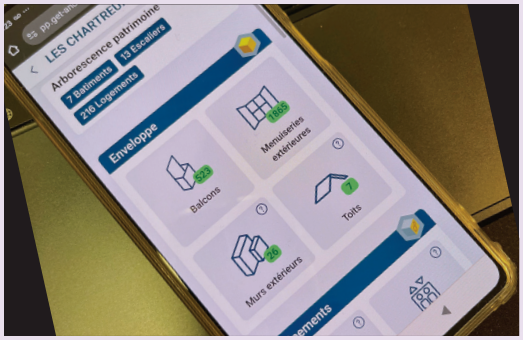
Chantier d'envergure à Bellevue 13e

La cité Bellevue (603 logements datant de 1961), quartier de Saint-Just (Marseille 13e), fait partie des 19 programmes marseillais de renouvellement urbain pilotés par l'Anru. Elle sera entièrement rénovée à partir de 2029 pour 28 millions d'euros. En attendant, des travaux urgents de rénovation ont débuté pour plusieurs mois, pour près de 800 000 €, concernant l'étanchéité des façades et des balcons, et la fonctionnalité des salles de bain.

Mai

Numérisation du patrimoine de l'office

Tous les salariés de l'Office ont désormais accès au patrimoine de 13 Habitat **en version numérisée.** L'ensemble des données concernant toutes les cités et résidences est progressivement recensé dans une application, qui permet également de suivre l'état des équipements en place dans les bâtiments et les logements. La numérisation totale du patrimoine va prendre plusieurs mois.



Juin





Nouvelle résidence à Sainte-Marthe 14e

"Angle Lumière" compte 26 logements, dont 15 sont gérés par notre Office. Il s'agit de cinq T2, neuf T3 et un T4 ; tous sont équipés d'un balcon/loggia et d'une place de stationnement. 7 sont des logements locatifs sociaux (2 PLAI, 3 PLUS et 2 PLS) et 8 des logements locatifs intermédiaires (LLI) avec cuisine équipée. Le bâtiment a été construit par Agir Promotion. Pour ses 15 logements, 13 Habitat a investi plus de 3 millions d'euros, essentiellement en fonds propres et via un emprunt auprès de CDC Habitat, avec participations du Département, de la Métropole et de l'État.

Vidéoprotection installée au Nérée 8e

La résidence Le Nérée (99 logements / 1985) à Marseille 8e, est désormais équipée de 17 caméras de vidéoprotection, installées à des endroits stratégiques **pour surveiller les entrées et sorties, les abords des parkings et les porches des immeubles**. Au total, six cités et résidences de notre patrimoine sont équipées d'un système de vidéoprotection : Saint-Jean-du-Désert 5e (10 caméras), Le Nérée 8e (17 caméras), Mazargues 8e (14 caméras), Pierre-Renard 10e (8 caméras), Les Tilleuls 13e (7 caméras) et Valnaturéal 15e (19 caméras).





Rénovation énergétique à Rousset

La résidence Tartanne a été réalisée en 1971 et 1972. Elle compte 79 logements répartis en 11 immeubles de 2 et 3 étages, en pleine pinède. Principal point faible : l'absence d'isolation des façades et des toitures des bâtiments. **Un plan de rénovation énergétique a été présenté sur place aux locataires. Objectif : améliorer le confort de vie et faire baisser les charges de chauffage.** Budget prévu : 5,8 millions d'€, dont 1,4 M€ financés par la Métropole, le Département, la Région et l'État. Début du chantier en septembre 2025, pour 18 mois de travaux.

Juillet



Un nouveau président pour l'office

Jean-Marc Perrin a été élu président du conseil d'administration de 13 Habitat le 18 juillet, en remplacement de Nora Preziosi, en poste depuis octobre 2022. Le conseiller départemental aixois a été élu à l'unanimité des membres du CA. **Marine Pustorino a été nommée vice-présidente.** Jean-Marc Perrin : « Je veux placer l'Office dans ses missions essentielles, lui redonner un cap : produire du logement social, entretenir et réhabiliter les cités et résidences existantes, pour loger dignement toutes celles et tous ceux qui en ont besoin ».



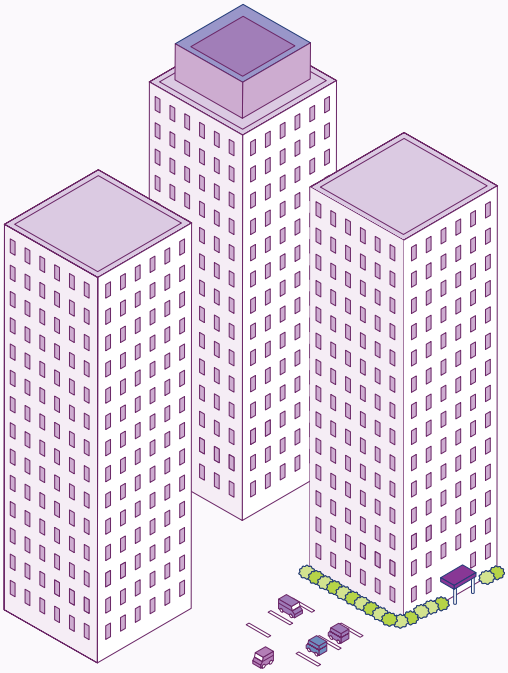
Visite de la ministre de la ville à Martigues

Juliette Méadel a visité notre cité Notre-Dame-des-Marins (670 logements de 1972) à Martigues, qui doit être réhabilitée à partir de la mi-2026 pour 50 millions d'€. Plusieurs travaux d'urgence ont débuté en 2025 (étanchéité des toitures, ventilation des logements, etc.) pour 500 000 €. Estimant malgré tout que « les habitants vivent des situations de dégradation insupportables », **la ministre a décidé de suspendre l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) pour cette résidence,** soit 130 000 €. **13 Habitat a pris acte de cette décision et s'est engagé à poursuivre ses efforts pour répondre au mieux aux besoins des locataires.**



Août





Démolition de la tour Sofia à Salon

Dans le cadre de la reconfiguration du quartier des Canourgues à Salon-de-Provence, pilotée par la Ville et l'État (Anru), 13 Habitat a procédé à la démolition de la tour Sofia (12 étages et 48 logements) de sa résidence ZAC des années 1970. Les familles qui habitaient l'immeuble, ont toutes été relogées par l'Office de 2021 à 2024, avec l'aide d'autres bailleurs : 40% d'entre elles sont restées aux Canourgues.

Nouveau directeur général

Le conseil d'administration de 13 Habitat a validé à l'unanimité, le 14 août, le recrutement d'un nouveau directeur général : **Damien Vanoverschelde**, 60 ans, ex-DG de Hauts-de-Seine Habitat et ancien président de l'Union sociale pour l'habitat en Ile-de-France. **Cette décision marque une nouvelle étape dans le changement de gouvernance, et donne à l'Office toutes les chances de relever les défis : crise du logement, rénovation de son parc, relocation de logements vides, etc.**



Octobre

Une hausse des loyers justifiée

Le CA de 13 Habitat a voté une augmentation des loyers, à compter du 1er janvier 2026, de +1,04%, conformément à ce qu'autorise l'indice de référence des loyers (IRL).

« La situation économique de notre Office ne permet pas de ne pas aller chercher ce +1,04% », même si cela « fragilise encore un peu le pouvoir d'achat de nos locataires », a expliqué le DG. Pour le président, « pendant six ans, il n'y a pas eu d'augmentation des loyers, ce qui explique en partie l'état actuel de nos comptes. Nous avons un résultat comptable négatif de 9 millions d'€, nous ne pouvons plus geler les loyers ».

Novembre



Nouvelle résidence à Istres

« Éloge du Sud », réalisée par le promoteur Cogedim, est la 20e résidence gérée par 13 Habitat à Istres. Elle compte **38 logements locatifs intermédiaires** (LLI). La 21e résidence istréenne, « Constellation Provence » (132 logements) est déjà en préparation : elle devrait être livrée courant 2028.



Un dispostif d'alternance récompensé

13 Habitat accueille 23 alternants en 2025/2026, dans différents services où ils sont suivis par des salariés tuteurs. Ils continuent en parallèle leurs cursus dans leurs établissements respectifs. Notre dispositif d'alternance a été récompensé par un **« trophée de l'alternance et de la cohésion sociale »** dans la catégorie employeur de 250 salariés et plus, décerné par l'opérateur de compétences Uniformation.

Dix nouveaux logements à Cabannes

Le nouvel ensemble locatif « Les Riparias » construit par le promoteur Les Tamaris, se compose de **8 appartements et deux villas mitoyennes avec balcon, terrasse et/ou jardin, et places de stationnement.** Budget : 1,8 million d'€. C'est la 5e résidence sociale gérée par 13 Habitat dans ce village du nord des Bouches-du-Rhône. Au total, l'Office compte 98 logements à Cabannes.



Décembre

Grand Chêne à Simiane réhabilité

La réhabilitation énergétique et technique de la résidence Grand Chêne (30 logements de 1971) à Simiane-Collongue, a permis notamment : **la réalisation d'une isolation thermique par l'extérieur ; le remplacement des radiateurs et la mise en place de pompes à chaleur ; la création d'un réseau d'eau chaude sanitaire ; la mise en place de volets extérieurs roulants électriques et solaires. Le diagnostic de performance énergétique (DPE) de la résidence est passé de D à B.**





Visite et engagement à Berre-l'Étang

La nouvelle gouvernance a visité une partie du patrimoine géré par l'Office à Berre l'Étang, dont le groupe Louis Pasquet : 147 logements des années 1930 avec un DPE E. **Cette cité va être réhabilitée à partir de la mi-2027, pour plus de 10 millions d'euros.**



Les Aygalades 15e en attente de travaux

La cité des Aygalades (598 logements de 1965) va être réhabilitée à partir de la fin 2026 : les travaux vont durer 4 à 5 ans. Il est notamment prévu : **isolation thermique par l'extérieur, réfection de l'étanchéité des toitures, création d'une ventilation mécanique contrôlée, remplacement des menuiseries extérieures, amélioration du système de chauffage, réfection des salles de bain, requalification des espaces extérieurs, etc.** Ce projet d'envergure a été présenté aux locataires, en pied d'immeuble, au cours de trois sessions, maquette à l'appui.







Noël solidaire grâce aux salariés

Pour la 3e année consécutive, **les salariés de 13 Habitat ont participé à un Noël solidaire. Organisée par notre pôle RSE, l'opération a permis de réunir 500 jouets (poupées, livres, jeux d'éveil et de construction…) en très bon état, donnés au Secours Populaire Français. Ils ont ensuite été distribués aux enfants dont les familles sont dans la difficulté, dans différents quartiers marseillais.**



Adoption du budget 2026

Le dernier conseil d'administration de l'année a adopté le budget 2026, qui se caractérise par : **un résultat net prévisionnel de + 29 800 euros fin 2026 (contre -19,5 millions d'euros € fin 2025) ; un autofinancement net de 9,8 millions d'euros (+24%) ; un prévisionnel sur 5 ans du potentiel financier à terminaison de 31,6 millions d'euros ; et un prévisionnel du fonds de roulement à terminaison de 45,6 millions d'euros, fin 2026.** Parmi les objectifs : réduire le taux de vacance, de 3,66% fin 2025 (1226 logements) à 2% fin 2026 (671 logements).

L'objectif couvre les motifs de vacance 10 (disponible à la location), 20 (travaux en cours), 30 (gros travaux et prévention démolition) et 33 (commercialisation)

LE CONSEIL d'administration



Le conseil d'administration est composé de 23 membres, dont le président. 6 sont des conseillers départementaux, 4 sont des représentants élus des locataires, 8 sont des personnes qualifiées et 5 sont des membres désignés par leur organisme. ***Le conseil d'administration définit la politique de l'Office, son fonctionnement, son budget, ses orientations et ses actions.*** *En 2025, il s'est réuni à 8 reprises, et son bureau 4 fois.*

Parmi les décisions les plus marquantes prises en 2025 :

- **Le renouvellement de la gouvernance,** avec l'élection à l'unanimité d'un nouveau président, la désignation à l'unanimité d'un nouveau directeur général, et la révision des listes de membres aux différentes commissions.
- **L'adoption du budget modificatif 2025 ainsi que du budget primitif 2026** avec, au préalable, le débat d'orientation budgétaire.
- **L'augmentation pour 2026 des loyers (logements, parkings, annexes) de +1,04%,** à hauteur du taux de l'IRL (indice de référence des loyers).
- **Le lancement de plusieurs opérations de construction de nouvelles résidences et de travaux de réhabilitation** dans plusieurs cités (à Marseille, Châteauneuf-les-Martigues, Sénas, etc.).
- **L'approbation de conventions avec différentes institutions, pour la mise en place de partenariats au bénéfice de l'Office et des locataires (avec la Caisse des dépôts et consignation, les préfectures de région et de police, la Ville de Vitrolles, etc.).**
- **La validation des réponses apportées aux remarques et recommandations contenues dans le rapport de l'Agence nationale de contrôle du logement social (Ancols)** portant sur les exercices 2019 – 2023 à 13 Habitat.
- **La validation du rapport de gestion 2024, du compte financier 2024, du rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels, etc.**





Jean-Marc Perrin
Conseiller départemental

Président du conseil d'administration

5 CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX
DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES BOUCHES-DU-RHÔNE



Marine Pustorino
Vice-présidente de 13 Habitat
Conseillère départementale



Martial Alvarez
Conseiller départemental
Maire de Port-Saint-Louis-du-Rhône



Sabine Bernasconi
Vice-présidente du Conseil départemental



Lionel De Cala
Conseiller départemental
Maire d'Allauch



Judith Dossemont
Conseillère départementale

4 REPRÉSENTANTS ÉLUS DES LOCATAIRES

Gisèle Darmon
(CLVC, Confédération logement et cadre de vie)



Jean-Paul Guilbert
(CNL, Confédération nationale du logement)

Abdelali Louafi
(UFC Que Choisir)

Patrick Casu
(Indecosa, CGT)

8 PERSONNES QUALIFIÉES
DÉSIGNÉES PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL



Michel Ballaro
Personnalité de la société civile



Catherine Chantelot
Conseillère municipale de Marseille



Marie-Madeleine Ghio
Personnalité de la société civile



Jordan Mangani
Personnalité de la société civile



Marie Martinod
Conseillère métropolitaine Aix-Marseille Provence



Yvette Rochette
Personnalité de la société civile



Michel Roux
Premier adjoint au maire de Salon-de-Provence



Fayçal Zerguine
Président de l'association "Cellule Accueil Information Handicap"

5 MEMBRES
DÉSIGNÉS PAR LEUR ORGANISME

Christophe Magnan
(Udaf, Union départementale des associations familiales)



Martine Corso
(Action Logement)

Faouzi Jacquot
(CGT, Confédération générale du travail)



Marc Katramados
(FO, Force ouvrière)



Julian Bois
(Caf, Caisse d'allocations)



Éloge du Sud, Istres

Les profils p.28
Les loyers p.30
Les charges p.31
Les impayés p.33
Les aides p.34

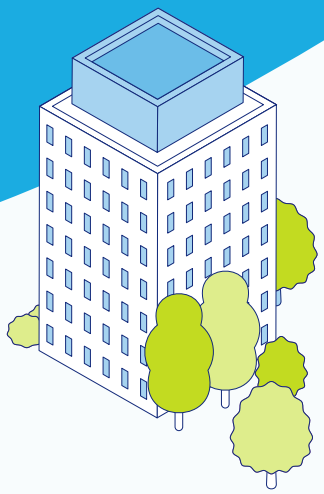


PARTIE 2

LES LOCATAIRES

Les attributions p.36
La vacance p.37
L'accompagnement social p.38
Les chantiers d'insertion p.40
Le conseil de concertation locative p.42

Les locataires À LA LOUPE



La population de 13 Habitat

La population de 13 Habitat est composée en majorité :

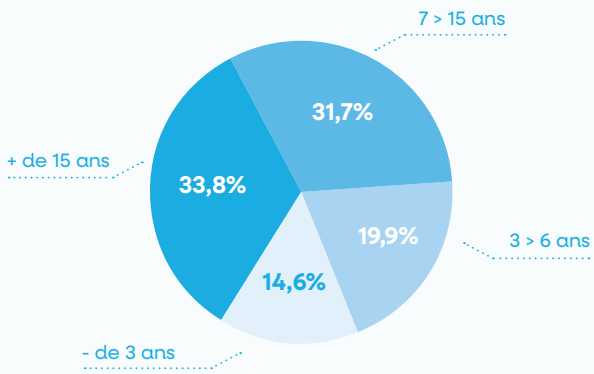
- **de jeunes** plus que de seniors ;
- **de personnes seules** plus que de familles ;
- **de sans emploi et scolarisés** plus que de travailleurs ;
- **de locataires financièrement fragiles** ;
- **de résidents installés depuis plus de 7 ans.**

Dans les grandes lignes, les caractéristiques socio-démographiques des locataires de 13 Habitat sont sensiblement les mêmes que celles des publics des autres OPH de France.



Ancienneté du bail

La répartition est équilibrée sur l'ensemble de notre patrimoine. Il n'y a pas de « trou » générationnel majeur :



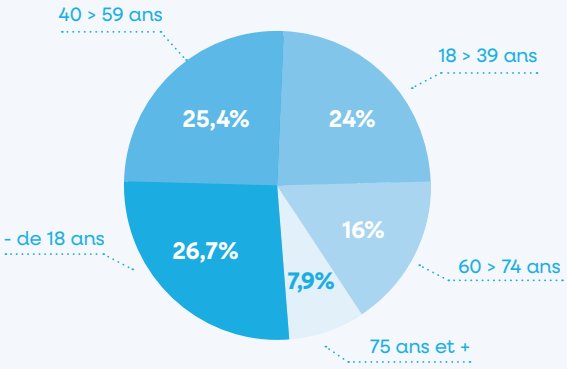
Titulaires de bail percevant l'APL



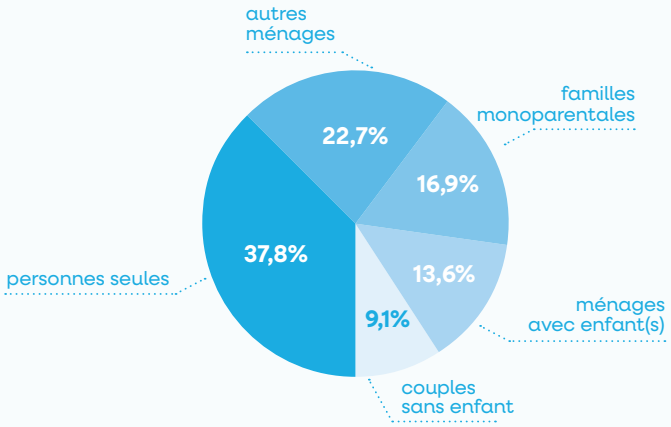
53,4%. Ce chiffre est légèrement supérieur à la moyenne nationale en 2024/2025 (selon l'USH) qui se situe entre 48% et 52%. Ce qui démontre que la population hébergée par 13 Habitat est plus fragilisée que la moyenne des locataires des autres OPH de France.

Âge

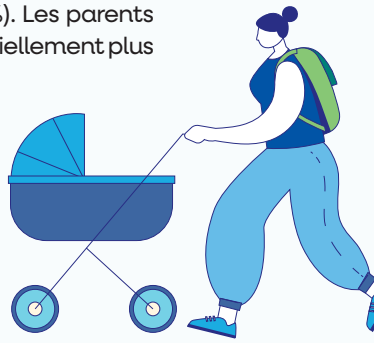
Indicateur majeur : la catégorie la plus importante est celle des **mineurs** (26,7 %). Plus d'un occupant sur quatre est un enfant ou un adolescent. **Cela laisse entrevoir un nombre important de familles avec enfants parmi nos locataires et une forte proportion de grands logements dans notre patrimoine.**
Autre point important, près d'un locataire sur quatre **a 60 et plus** (23,9%). De ce fait, l'adaptation du logement en termes **d'accessibilité et de services de proximité est un enjeu majeur pour l'Office**, pour le maintien à domicile des seniors et la préservation de leur parcours de vie.



Composition familiale

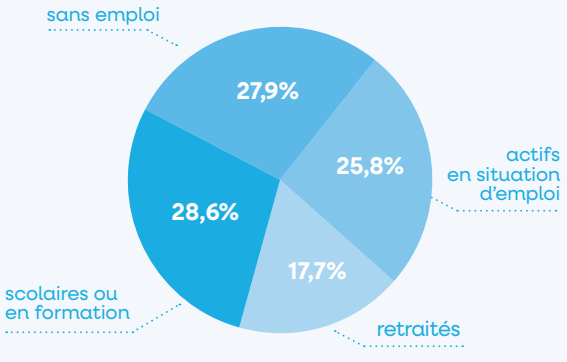


Premier groupe d'occupants, **les personnes seules** (37,8%). C'est un chiffre élevé qui suggère **un besoin important de petits logements (T1/T2) et/ou une sous-occupation potentielle** si ces personnes résident dans de grands appartements à la suite du départ des enfants. Autre indicateur à prendre en compte : l**a présence des familles monoparentales** (16,9 %), plus forte que celle des couples avec enfants (13,6 %). Les parents isolés sont une population potentiellement plus fragile économiquement.



Catégories socio-professionnelles

Seul un quart (25,8 %) des résidents est actuellement en situation d'emploi. **La grande majorité des locataires est donc « hors emploi » (74,2%), avec un taux élevé d'inactifs et de demandeurs d'emploi (27,9 %).** Nouvelle confirmation de la fragilité économique des ménages. **Les revenus moyens sont bas** : 59,3% des locataires ont des ressources représentant moins de 60% du plafond PLUS (les logements sociaux PLUS sont les plus courants). À l'opposé, 18,5 % des titulaires de bail ont des ressources dépassant 100 % du plafond PLUS, démontrant une progression professionnelle de ces locataires depuis leur entrée dans leur logement.



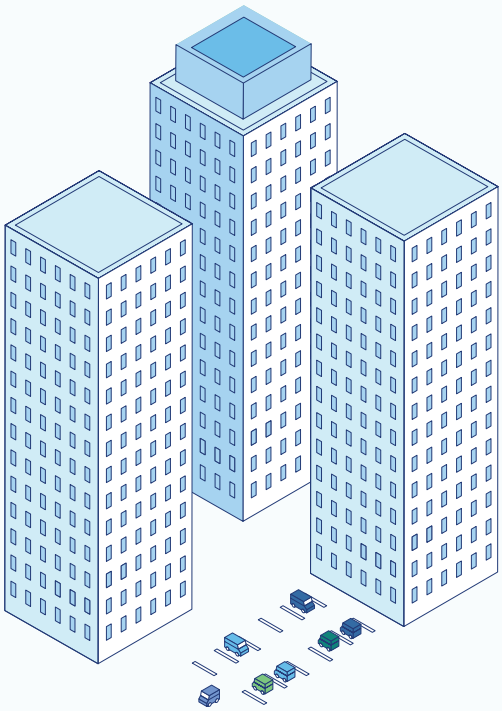
Les loyers : 152 M€ RÉINVESTIS

Les loyers constituent les ressources principales de l'Office. Sur l'année 2025, nous avons quittancé la somme de **151 986 806 €.**

Les loyers des logements appelés en 2025 ont représenté une somme totale de 142,2 millions d'euros (contre 136,8 M€ en 2024). Ces loyers ont été majorés de 3,26% au 1er janvier 2025, sur décision du conseil d'administration, conformément à l'indice de référence des loyers (IRL). Après 7 années de non-augmentation de loyer, le CA a décidé fin 2022 d'appliquer systématiquement les hausses correspondant à l'IRL.

Les autres loyers appelés ont représenté une somme de 9,7 millions d'euros (contre 10 M€ en 2024) : ils concernent les garages et places de parking, les résidences spécialisées et foyers, les locaux d'activité, les loyers accession et les indemnités d'occupation. Les loyers des garages ont été augmentés de manière identique à ceux des logements (+3,26%).

Les loyers servent en priorité à **rembourser les emprunts contractés** puis à **financer les travaux de réhabilitation** ainsi que **l'entretien du patrimoine.**

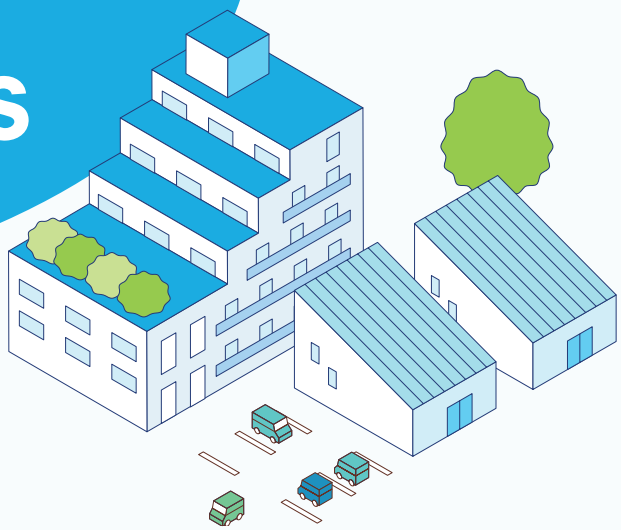


Perspective 2026

Loyers des logements appelés : **145,7 M€**, avec une augmentation des loyers de **1,04%** conformément à l'IRL. Il a également été intégré une ambition de baisse de la vacance générant un produit de loyer supplémentaire de **762 000€**. Autres loyers appelés = **9,5 M€.**



Les charges :
50,6 M€ RÉCUPÉRABLES



En 2025, les charges récupérables représentent un total de **50 656 869 € TTC** pour l'ensemble du parc 13 Habitat. Ces montants correspondent à des dépenses liées au fonctionnement des immeubles (énergie, eau, entretien, personnel, taxes. Les dépenses les plus importantes concernent : le gaz (chauffage et eau chaude selon les résidences), l' eau et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (T.O.M.). À elles trois, ces catégories représentent 56,5% du total 2025. Cette concentration signifie que l'évolution des consommations et des tarifs de l'énergie/eau, ainsi que des taxes locales, a un impact direct sur le niveau des charges.

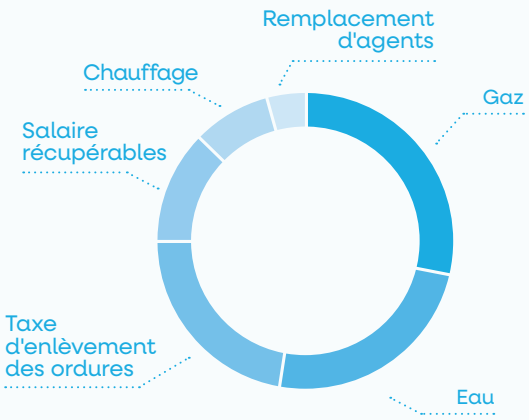
Les charges récupérables 2025

	Montant HT
Immeubles	1 108 877 €
Ascenseurs	914 131 €
Chauffage	521 962 €
VMC	234 850 €
Eau	9 235 756 €
Gaz	10 961 889 €
Chaleur	91 074 €
Carburants et lubrifiants	1 364 €
Fournitures d'entretien	90 201 €
Hygiène et Sécurité	2 804 342 €
Espaces verts	371 527 €
Chauffage	3 258 205 €
Nettoyage	965 272 €
Charges locatives et de copropriété	1 221 091 €
Autres charges exploitation divers	2 268 174 €
Réparation, entretien courant	4 695 €
Réparation, entretien courant EDL	278 570 €
Frais d'actes et de contentieux	848 855 €
Taxes fiscales	629 190 €
Taxes foncières	241 254 €
T.O.M	8 436 559 €
Salaires et traitements	4 654 630 €
Charges patronales	1 696 551 €
Total charges	50 656 869 €

Important :
Les montants ci-dessus sont ceux de la totalité de notre parc 13H Habitat. Chaque régularisation individuelle est réalisée selon les équipements de l'immeuble, du logement, de la période d'occupation et des clés de répartition (tantièmes, surfaces, compteurs, etc).

Ce tableau met en é vidence les postes qui pèsent le plus dans les charges 2025.

- **Énergie & eau :** la part importante du gaz et de l'e au dépend des consommations réelles des immeubles, des contrats et des conditions tarifaires (marchés de l'énergie, coûts de distribution).
- **Taxes :** la taxe d'enlèvement des ordures ménagères dépend des décisions locales et des bases d'imposition. Elle est refacturée à l'identique, une fois transmise par les services fiscaux.
- **Vie de l'immeuble :** les postes comme *nettoyage* , *ascenseurs*, *espaces verts* et certains coûts de personnel (gardiennage /remplacements correspondent à des prestations nécessaires au bon fonctionnement et à la propreté/sécurité des résidences.



Ce que nous faisons pour maîtriser et expliquer les charges :

- **Transparence :** mise à disposition des justificatifs (factures, contrats) selon les modalités prévues, et explication des grandes rubriques lors des régularisations.
- **Maîtrise des consommations :** suivi des consommations d'eau/énergie, contrôle des index et recherche d'anomalies (fuites, dérives), actions correctives lorsque c'est possible.
- **Contrôle des prestations :** vérification du service fait (nettoyage, espaces verts, maintenance ascenseurs) et suivi des contrats pour garantir la qualité attendue.

Perspectives 2026

Les charges locatives récupérables devraient atteindre **58,3 M€**, dont 93,3% réellement refacturées (soit 54,4 M€). Il a également été intégré une ambition de baisse de la vacance générant une récupération de charges locatives supplémentaire de 450 000 €.



Les impayés : EN BAISSE DE 7%

Le montant des impayés de loyers des locataires présents enregistré par 13 Habitat s'est établi à **7,01 millions d'euros** fin 2025. Contre 7,53 M€ fin 2024. Soit 524 000 euros de moins en un an.

Cette baisse de près de 7% fait écho à l'un des objectifs fixés par le directeur général : réduire le taux d'impayés (2,9%), en accompagnant mieux les locataires en difficulté dès l'attribution des logements.

Ce résultat démontre le **professionnalisme** et **l'efficacité** des personnels concernés au sein de la direction clientèle, à savoir les équipes des chargées du contentieux, des conseillères en économie sociale et familiale (ESF), et des conseillères et chargées de clientèle.

Dès le premier impayé de loyer, une procédure de relance du locataire est mise en place : à savoir trois relances envoyées successivement dans les 2 mois qui suivent le quittancement. Ces relances, par courrier, mail, téléphone et sms, sont assurées par l'ensemble des chargées de clientèle, réparties dans les neuf agences. Les chargées clientèle peuvent également faire des visites à domicile ou convoquer les locataires afin d'échanger sur leurs difficultés.

En parallèle du travail de relance, les chargées clientèle participent aux opérations multi-services organisées en pied d'immeuble dans certaines cités et résidences, pour traiter les cas de fragilité budgétaire au plus près des locataires.

Si malheureusement la situation d'impayé perdure, le dossier est transmis au service contentieux pour engager la procédure judiciaire pouvant aller jusqu'à l'expulsion en cas de non-règlement de la dette.

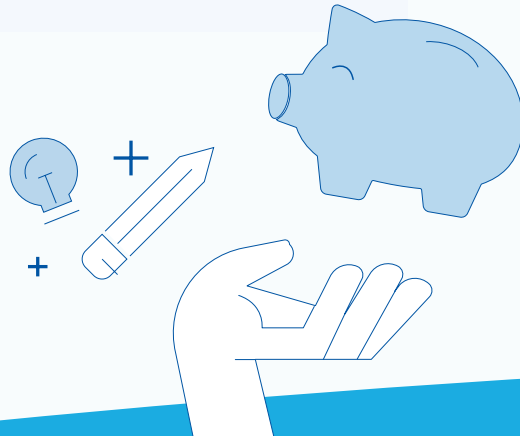
Le pôle gestion sociale oeuvre en préventif pour éviter l'expulsion. 7 conseillères ESF accompagnent les ménages en situation d'impayés de loyers : diagnostic social et financier du locataire fragilisé, élaboration d'un dispositif de remboursement de la dette locative, tentative de stabilisation de la situation pour éviter tout risque de récidive d'impayé.

Car l'objectif est bien d'arriver à solder la dette, par un règlement immédiat ou l'établissement d'un plan d'apurement. L'expulsion est vécue comme un échec, par le locataire mais aussi par le bailleur.



Les impayés fin 2025, par agence :

	Montant
Arbois	525 548 €
Pays d'Arles	430 619 €
Pays d'Aubagne	512 200 €
Marseille Belvédère	1 562 574 €
Marseille Cœur de Ville	714 030 €
Marseille Mer & Colline	651 141 €
Marseille Technopôle	1 396 030 €
Martigues	459 942 €
Salon Ouest Provence	762 707 €



LES AIDES financières & LES DISPOSITIFS d'accompagnement

01 L'importance de notre pôle gestion sociale

Le pôle gestion sociale de l'Office est composé de **7 conseillères en économie sociale et familiale (CESF)**, sous l'autorité de la responsable du pôle gestion sociale.

Le pôle gestion sociale doit garantir **le traitement social de l'impayé de loyers et la prévention des expulsions domiciliaires** en lien avec l'application des politiques publiques et réglementations sociales et juridiques.

Les CESF appliquent l' « *aller vers* » : prévention et accompagnement social en travaillant avec les partenaires institutionnels et associatifs, afin de conseiller au plus tôt les ménages en difficultés financières, sociales et budgétaires.

Le partenariat est indispensable. De ce fait, les CESF travaillent avec la Métropole, le Département (Maison départementale de la solidarité), la Caisse d'allocations familiales (Caf13), la Mutualité sociale agricole (MSA), les centres intercommunaux et communaux d'action sociale (CIAS et CCAS), l'Union départementale des associations familiales (Udaf13), Action Logement, les opérateurs d'accompagnement socio-éducatif lié au logement (Asell), et toutes les associations implantées sur le territoire.

Afin d'aider les ménages dans la régularisation de l'endettement locatif et de mettre en place l'accompagnement social adapté à la situation du ménage, des aides financières et des accompagnements sociaux sont sollicités par les CESF.



02 Les aides financières pouvant être sollicitées

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Le **FSL** permet d'aider les ménages ayant de faibles ressources à accéder ou à se maintenir dans un logement et de disposer de la fourniture d'eau et d'électricité. Les principaux champs d'intervention du FSL sont donc les aides financières pour l'accès ou le maintien dans le logement, la garantie de paiement de loyer pour l'accès au logement accordé au bailleur et les aides financières pour les impayés d'eau, d'électricité et de de gaz. Les aides financières sont octroyées sous forme de prêt et/ou de subventions. En 2025, la Métropole a mis en place le Fonds de Solidarité pour l'Énergie. Ce FSE est une aide financière, octroyée aux ménages en fonction de certains critères réglementaires (quotient familial, composition familiale, pas d'impayés de loyers) pour les aider à régulariser le montant de la régularisation de charges de l'année 2021 débitrice. Ce dispositif a pu soutenir 21 ménages avec un versement global des aides à 13 Habitat d'un montant total de 20 429 €.

Les aides financières des caisses de retraite complémentaire

Les caisses de retraite complémentaire peuvent être sollicitées. Elles accordent des secours financiers en fonction des éléments sociaux et financiers de la personne accompagnée. Ces aides financières sont directement versées au bailleur.

Action Logement

Action Logement est sollicité pour les salariés (CDI, CDD et intérim) du secteur privé non agricole d'au moins 10 salariés pour les aides financières sous forme de prêt et/ou subventions en fonction de la situation du ménage.

Mais aussi; les aides financières des communes **CIAS et CCAS**, les aides financières des **associations diverses** : fondation Abbé Pierre ...

03 Les accompagnements sociaux proposés

En fonction des difficultés rencontrées par le ménage, **des mesures d'accompagnements administratives peuvent être sollicités** auprès du Conseil départemental : mesures **ASELL** (accompagnement socio-éducatif lié au logement), **MASP** (mesure d'accompagnement social personnalisé), **AVDL** (acompagnement vers et dans le logement) ...

Lorsque l'accompagnement administratif s'avère insuffisant au regard de la situation de la personne ou à son incapacité à être autonome dans la gestion financière et administrative, des mesures judiciaires peuvent être sollicitées.

Des signalements auprès du procureur de la République et du juge des enfants peuvent être réalisées en fonction de la gravité de la situation de la personne accompagnée, afin de mettre en place une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial, une sauvegarde de justice, une curatelle, une tutelle ...

04 Les projets sociaux établis

Différents projets sociaux ont continué à se développer en 2025, dont notre **partenariat avec l'association SOS Solidarités** dans le cadre de mesures AVDL (15 mesures en file active).

De nouveaux partenariats ont pu être mis en place dans le cadre d'un travail en transversalité avec le service du cadre de vie : ils concernent **ESF Service** (10 mesures d'aide éducative budgétaire, en file active), **l'association JOB Appart**, et **l'Équipe santé mentale & habitat** (Esamh).



Les attributions :

LES BAUX EN HAUSSE DE 21%

01 1867 logements attribués par la Caleol

De manière systématique, le processus d'attribution débute dès réception du préavis de résiliation du logement. Celui-ci est alors réintégré dans le circuit locatif et remis en commercialisation dans le cadre de la gestion en flux. Un nouveau contingent est défini en fonction des droits de réservation et des conventions en vigueur.

Le logement est ensuite proposé aux différents réservataires (préfecture, Conseil départemental, mairies, Action Logement, etc.), qui nous transmettent des candidatures. Ces dossiers font l'objet d'une instruction, avant leur présentation en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (Caleol), laquelle se réunit de manière hebdomadaire.

Lorsque le logement relève de notre contingent propre, il est commercialisé par nos services à partir d'un vivier de demandes constitué via le système national pour l'enregistrement des demandes de logement social (SNE), les sollicitations externes reçues par courrier ainsi que les demandes de mutation.

En 2025, la Caleol s'est réunie à 70 reprises : 2030 logements ont été présentés (- 0,34% en un an), 1867 logements attribués (- 3,9%) et 1663 baux signés (+ 20,8%). Il y a eu 735 mutations proposées (+17,4%) et 396 mutations attribuées (+15,4%) qui ont donné lieu à la signature de 242 baux (+18,6%).

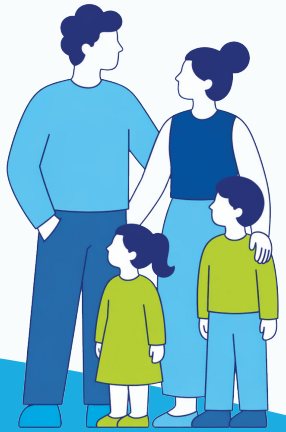
02 Occupation dynamique des locaux en pied d'immeuble

De son côté, la commission d'attribution des locaux associatifs et commerciaux (Calac) ne s'est réunie en 2025 que trois fois en raison du changement de gouvernance opéré durant l'été : elle a procédé, malgré tout, à 20 attributions de locaux et à 23 renouvellements de bail.

Ces 9 dernières années, au total, 243 locaux ont été attribués avec 294 renouvellements de bail, à 45 associations de locataires, 101 associations diverses et 99 commerces.

Les associations concernées travaillent dans les domaines de : l'institutionnel avec les acteurs publics ; la culture ; le sport ; l'insertion, l'emploi et la formation ; la cohésion sociale et la solidarité ; la santé, le bien-être et la qualité de vie ; le soutien au quotidien.

L'objectif est d'apporter en pied d'immeuble, au coeur des cités et résidences, des services de proximité utiles au plus grand nombre des locataires.



La vacance : DES EFFORTS POUR RÉDUIRE LES DÉLAIS



La vacance de logements s'est établie en 2025 à **7,6%** du patrimoine total de 13 Habitat. Pour autant, la vacance plus réaliste s'est établie à **3,6%**, en prenant seulement en compte les quatre catégories de logements suivantes : les logements disponibles pour la relocation ; les logements faisant l'objet de travaux avant relocation ; les logements faisant l'objet de gros travaux ; et les logements faisant l'objet d'une commercialisation. **Soit 1193 logements vacants sur un total de 33 474.** Ce sont sur ces logements que la marge de progression est la plus importante.

Le délai moyen de remise en location d'un logement est de **126 jours** chez 13 Habitat, largement plus que ce qui est constaté chez les autres bailleurs sociaux. Ce fait a d'ailleurs été souligné par l'Ancols dans son rapport de contrôle définitif de notre Office pour les exercices 2019-2023.

Pour commencer à réduire la vacance ainsi que les délais de remise en location et d'attribution des logements vacants, plusieurs actions concrètes ont été mises en place en 2025 :

- **Un nouveau process de commercialisation** a été élaboré qui vise à fluidifier les différentes étapes, de la réception du congé jusqu'à la signature du bail, en limitant les délais de traitement et en améliorant la coordination entre les équipes.
- **Un process de visite en amont de la phase CALEOL** a également été développé pour les résidences en manque d'attractivité et sur lesquelles la présentation d'un seul candidat permettra de réduire les délais d'attribution.

Ces deux procédures visent à anticiper les éventuelles interventions techniques et à mieux préparer la remise en location du logement, en réduisant ainsi le délai entre le départ du locataire sortant et l'arrivée du nouvel entrant.

Perspectives 2026

Faire baisser la vacance* de 3,66% à 2% (soit 671 logements maximum). Le suivi des travaux avant relocation réalisés par les entreprises prestataires va être renforcé, avec des contrôles ponctuels dans les logements réceptionnés. Un tableau de bord de la vacance sera présenté en comité de direction et des indicateurs de performance en cours d'élaboration, permettront de piloter les motifs de vacance et les délais, les coûts induits, la perte de recettes associée.

**Motifs de vacance : 10 (disponible à la location), 20 (travaux en cours), 30 (gros travaux et prévention démolition) et 33 (commercialisation)*



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL des locataires

13 Habitat a développé des actions d'accompagnement social de ses locataires grâce à plusieurs partenariats, et l'utilisation du mécanisme d'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).
Au total, l'Office a investi près de 680 000 euros en 2025.
Voici quelques exemples d'actions :



Dispositif Voisin Malin

Différentes campagnes de porte-à-porte sont menées auprès des nouveaux locataires installés depuis moins d'un an dans leurs résidences. **Cette action de proximité vise à faciliter l'accès aux droits en informant les habitants sur les dispositifs existants (aides sociales, démarches administratives, services publics) et en les orientant vers les structures d'accompagnement présentes sur le territoire.**
Elle permet également de **rappeler les droits et devoirs des locataires, de renforcer le lien avec le bailleur et de favoriser une meilleure connaissance des services disponibles.**
Des actions régulières de porte-à-porte auprès des locataires permettent également d'assurer un repérage des situations de fragilité sociale, d'identifier les besoins des habitants et de les orienter vers les dispositifs adaptés : services sociaux, associations, accompagnement administratif.
Dispositif présent cités Le Clos, Val Plan, Bégude Nord et Bégude Sud à Marseille 13e.

L'Appartement de toutes les initiatives

Des interventions à domicile sont proposées pour évaluer la consommation énergétique des logements, avec des **préconisations pour réduire leurs charges, ainsi que des ateliers collectifs autour des écogestes et des économies d'énergie** au sein d'un appartement dédié.
Dispositif présent résidence Les Pins à Vitrolles.

Dépannage pédagogique

Les Compagnons Bâtisseurs accompagnement nos locataires à domicile **pour les petits travaux locatifs**, avec une dimension pédagogique et des ateliers collectifs de formation au bricolage. L'objectif est que les résidents s'approprient et entretiennent leur logement.
Dispositif présent cité Clovis-Hugues à Marseille 3e.

Réhabilitation solidaires

Chantier de réhabilitation solidaire comprenant des travaux de peinture réalisés dans les logements par des salariés en insertion, accompagné d'un volet social visant à orienter nos locataires vers les structures de droit commun. **Il s'agit de lutter contre l'isolement, renforcer le lien avec les structures de proximité et améliorer les conditions de vie dans le logement.**
Dispositif présent dans nos résidences de Martigues, Port-de-Bouc, Istres, Miramas, Port-Saint-Louis-du-Rhône et Arles.

Les centres sociaux

Partenariat, via une convention d'objectifs, avec **les centres sociaux** implantés au coeur de nos quartiers situés en QPV.

- **Organisation de permanences d'accès aux droits** ouvertes à tous les publics sur l'ensemble des territoires.
- **Accompagnement dans les démarches administratives** (CAF, retraite, logement, santé).
- **Orientation vers les services compétents et mise en place de suivis sociaux** lorsque la situation le nécessite.

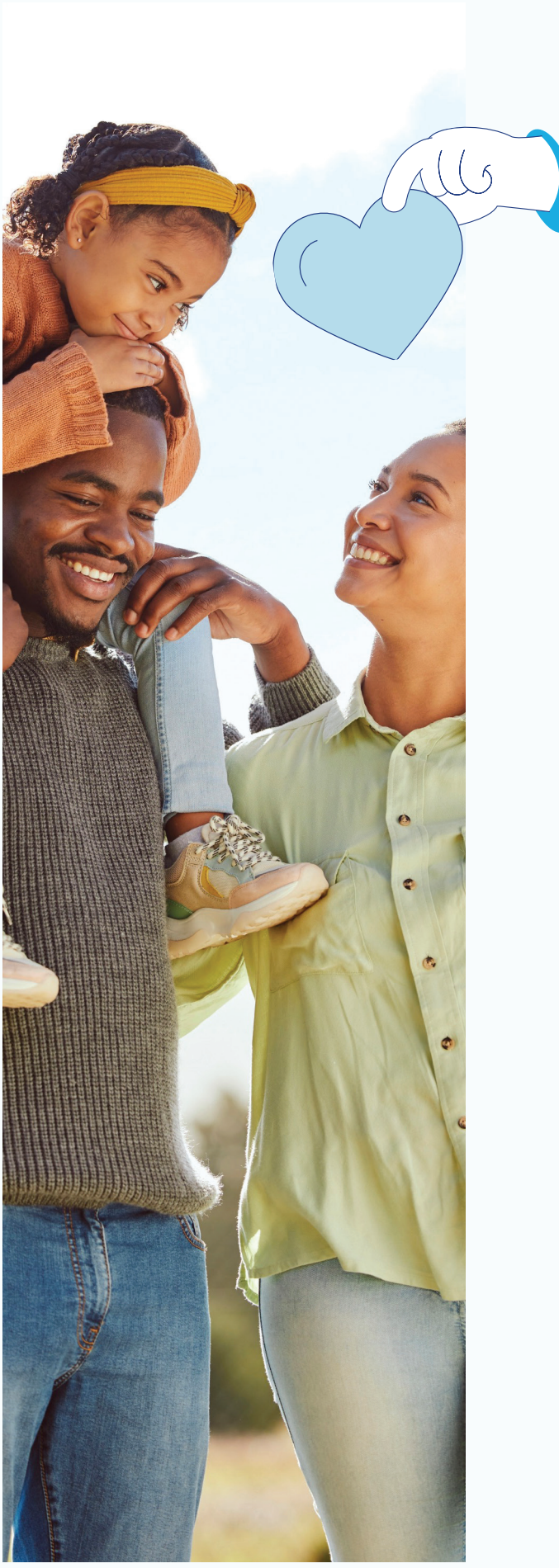
La médiation sociale et la médiation sociale séniors

L'Office est partie prenante des différents dispositifs de médiation sociale présent sur notre patrimoine, en co-financement avec les différentes institutions investies dans la politique de la ville. **La médiation est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne**, elle contribue à instaurer un climat de tranquillité. Le dispositif de médiation permet **d'informer, d'orienter et d'accompagner** les locataires dans certaines de leurs démarches administratives. Présents au plus près des habitants sur les résidences de 13 Habitat à Marseille, Port-de-Bouc, Arles, Vitrolles, Aix-en-Provence, Miramas et Salon-de-Provence, les médiateurs jouent un rôle essentiel de proximité. Ils contribuent à repérer les situations sensibles, à prévenir les difficultés, à alerter les services concernés, à orienter les locataires vers les dispositifs adaptés et à favoriser l'apaisement des tensions.

Perspectives 2026

L'Office poursuivra cette présence active auprès de ses locataires par la mise en place de mesures d'accompagnement social des ménages sur les sujets suivants :

- **Accompagnement social, accès aux droits, prévention de l'impayé de loyers et des expulsions.** Suivi possible dès l'attribution du logement pour les foyers les plus précaires.
- **Accompagnement à la sobriété énergétique et à la maîtrise de l'énergie.**
- **Santé mentale et habitat.**
- **Propreté, entretien et bien-être dans le logement.**



LES ATELIERS & CHANTIERS d'insertion

17
chantiers d'insertion
dont 2 boîte à outils solidaires (BAOS)

Intervention dans
50
résidences
dans les Bouches-du-Rhône

Création de
110
équivalents temps plein
(ETP)

Financement 13 Habitat total d'environ
1
million d'€ par an
(fournitures incluses)

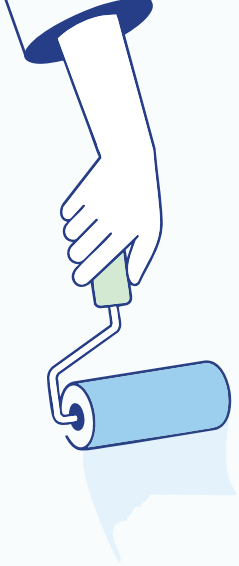
13 Habitat a fait le choix de mettre en place des ateliers et chantiers d'insertion depuis plus de 20 ans, afin **d'améliorer le cadre de vie des locataires**. Dans le cadre des nouveaux contrats de ville 2024-2030 « Contrat des Possibles - Engagements quartiers 2030 », 13 Habitat a lancé fin 2023 un appel à projet visant l**a mise en place de chantiers d'insertion sur ses résidences, en fragilité, relevant notamment des Quartiers de la Politique de la Ville (QPV), ou de veille active.** Ces chantiers ont démarré en janvier 2024 pour une durée d'un an renouvelable trois fois, soit jusqu'en 2027.

Les objectifs

- **Améliorer le cadre de vie des locataires**, avec la réalisation de petits travaux, des aménagements extérieurs, l'embellissement du cadre de vie et du sur-entretien.
- **Permettre à des personnes très éloignées de l'emploi de s'inscrire dans un parcours d'insertion** afin de découvrir des métiers, se former, reprendre confiance en soi et démontrer ses compétences.
- **Développer le lien social** au coeur des résidences avec une présence quasi quotidienne sur site.

L'appel à projets

Il a été relancé en 2023, pour la période 2024 - 2027. Sous l'impulsion de l'État (via la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités DREETS), du Conseil départemental et de l'Office, **l'enjeu a été de mettre en adéquation les bassins d'emplois relevant des prescripteurs et nos besoins identifiés au sein de nos résidences situées en QPV.** Les candidats ont été retenus à la suite d'un comité technique composé de la DREETS, du Conseil départemental et de l'Office. La valorisation financière de chaque chantier est étudiée et validée par chaque équipe partenaire de la politique de la ville dans le cadre de l'abattement de la TFPB.



Le financement

Le coût global des 17 chantiers d'insertion (hors fournitures) est de **4 388 035 euros** : 20% apportés par 13 Habitat ; 60% par l'État ; et 20% par le Département, la Région, les communes, la CAF, l'ANCT et les associations porteuses. L'Office finance en partie les ETP sur site et prend en charge les fournitures permettant de réaliser les travaux tels que les plantations, la peinture, le ciment...

Modalités d'intervention

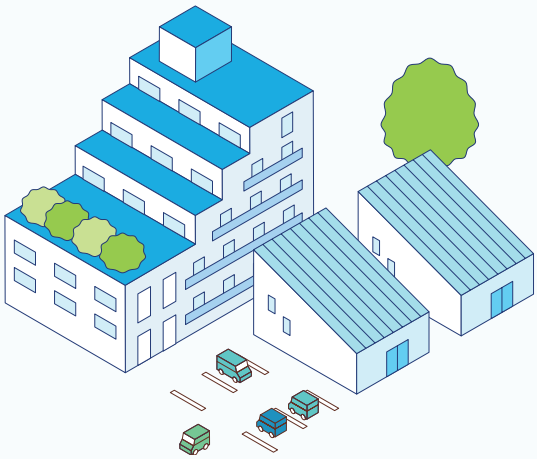
En début d'année et pour chaque chantier, un diagnostic en marchant est organisé par les équipes du Cadre de vie et des agences qui convient les partenaires de la politique de la ville, les associations de terrain et les associations de locataires. **Objectif : identifier un programme d'intervention.** Un suivi est réalisé par les équipes en lien avec les partenaires afin que les tâches puissent évoluer en fonction des besoins sur le territoire. En fin d'année, tous les partenaires sont une nouvelle fois sollicités pour effectuer un bilan sur le terrain.

Boîte à outils solidaire

Dispositif d'accompagnement pour « **mieux vivre chez soi** » en bénéficiant d'une aide à l'embellissement de son logement (peinture, tapisserie, faïence, étagères, réparation de sol, petites réparations...).
Les locataires concernés résident en QPV, avec une ou plusieurs problématiques identifiées : personnes âgées, handicapées, isolées, familles monoparentales, familles nombreuses, problématiques sociales, médicales et/ou médico-social...
Le matériel est fourni par le demandeur lui-même, l'association d'insertion se charge de la main d'oeuvre et du savoir-faire. **Objectif : favoriser l'investissement et le bien-être des locataires les plus précaires dans leur logement afin de se l'approprier et le maintenir en bon état.**



CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE : transparence et confiance



Le conseil de concertation locative (CCL) rassemble les représentants des locataires et le bailleur **autour des sujets généraux** qui relèvent de la gestion des immeubles, de la stratégie patrimoniale (constructions neuves, réhabilitations) et du bien vivre ensemble (sécurité et cadre de vie notamment). D'autres thèmes sont également concernés : stratégie globale de l'organisme ; politique des loyers et traitement des impayés ; charges locatives ; entretien courant et maintenance ; propreté ; traitement des réclamations ; politique d'accession à la propriété et parcours résidentiel ; politique environnementale de l'organisme ; qualité de service, etc.
Sont exclues : les situations individuelles des locataires ; les problématiques spécifiques d'une résidence faisant partie du parc immobilier du bailleur ; et tous les autres domaines relevant de l'application de textes réglementaires ou de lois.

Le CCL permet d'informer et d'assurer des échanges directs, en toute transparence et confiance, dans le but d'améliorer les services et les projets au bénéfice des locataires. Il n'interfère pas avec les concertations sur les résidences entre les associations locales et les agences.
13 Habitat s'engage à organiser de façon régulière les réunions du CCL afin d'assurer une continuité des débats. Au cours de l'année 2025, le CCL s'est réuni à trois reprises, en présence des représentants de l'office et des représentants de locataires.

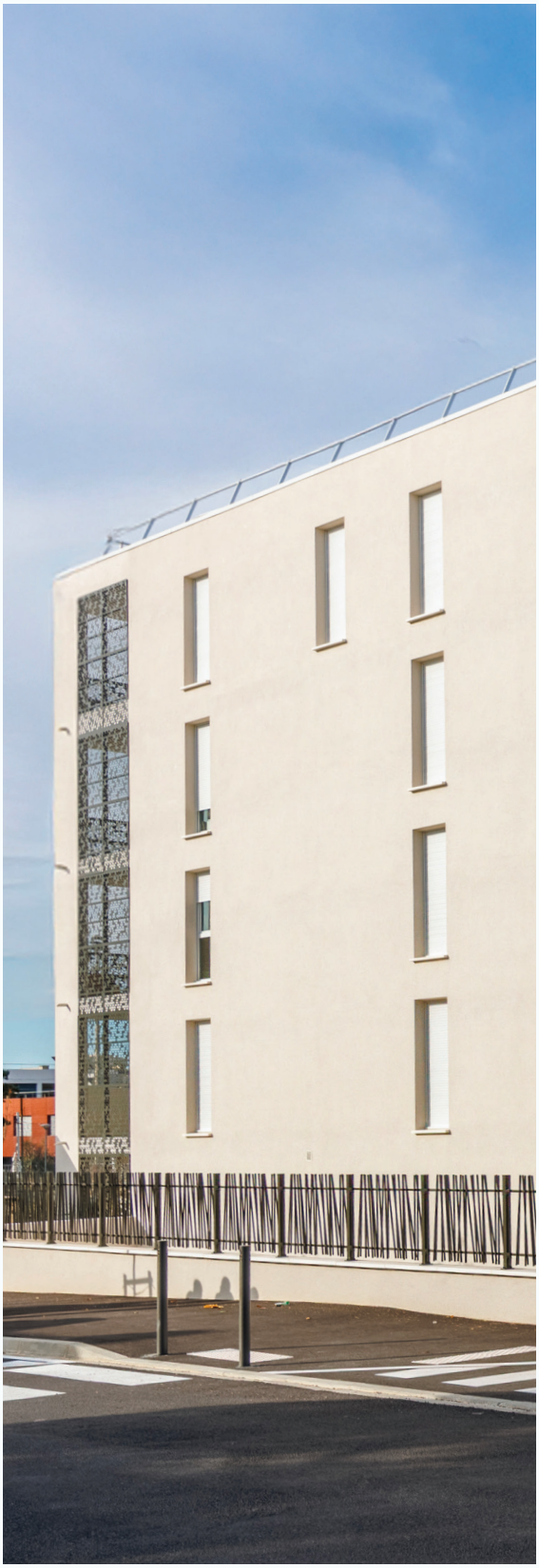
Différents sujets présentés par les experts-métiers de 13 Habitat ont été abordés, dans le respect du plan de concertation locative en vigueur (plan établi de façon concertée en 2023, et qui le sera à nouveau après les élections des représentants des locataires fin 2026).



Voici les thèmes qui ont été abordés en 2025, en présence le plus souvent du directeur général :

- Recours temporaire à l'auto-assurance
- Présentation de la nouvelle organisation du service charges
- Présentation des marchés ascenseurs
- Présentation des projets ANRU en cours et de la charte relogement
- Point d'avancement sur les ouvertures des antennes de proximité
- Présentation de la convention de partenariat inter-bailleurs relative au renforcement de la sécurité et de la tranquillité et à la prévention de la délinquance dans les HLM
- Bilan 2024 des opérations de retrait des véhicules épaves et des encombrants
- Bilan 2024 de la médiation sociale et présentation des secteurs couverts en 2025
- Présentation du cadre national de l'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV) et de son application dans le patrimoine de 13 Habitat
- Explications de l'augmentation des loyers
- Informations sur les examens d'occupation des logements
- Règlementation et fonctionnement du suivi et du traitement des demandes de mutation et état des mutations au sein de l'Office
- Préparation des prochaines élections des représentants des locataires
- Accords collectifs à conduire liés aux plans de réhabilitation énergétique
- Récupérabilité des charges sur les missions des gardiens

En plus de ces 3 CCL, un atelier de travail sur une charte de concertation relative au plan de rénovation énergétique et technique du patrimoine s'est réuni le 17 décembre 2025 avec les mêmes représentants des locataires.







Vallon Nature, Martigues



PARTIE 3

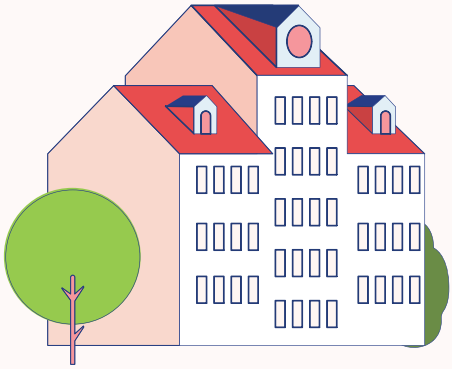
LA PROXIMITÉ

Les agences de proximité p.46
Le centre relation client p.47
La satisfaction des locataires p.48

LES ÉQUIPES SUR LE TERRAIN



13 Habitat compte **9 agences territoriales**, 4 à Marseille et 5 dans le reste du département des Bouches-du-Rhône, à Aix-en-Provence, Arles, Aubagne, Martigues et Salon-de-Provence. Ces 9 agences maillent le territoire où l'Office est présent, dans 74 communes, avec un total de 33 500 logements locatifs répartis en près de 540 cités et résidences.



Agence

Chaque agence est dirigée par un responsable de territoire, épaulé par un adjoint et un assistant. Plusieurs chargés administratifs y travaillent, pour assurer le bon fonctionnement de la structure. Plusieurs responsables de secteur et plusieurs gardiens sont rattachés à l'agence, et sont quotidiennement sur le terrain, dans les cités et résidences, pour accomplir leurs missions d'entretien et de prise en compte des réclamations des locataires. D'autres personnels dépendent du siège tout en étant en agence pour une meilleure proximité : les chargés de clientèle, les commerciaux et les conseillères en économie sociale et familiale.

Perspectives 2026

La gouvernance souhaite renforcer la proximité avec les locataires. Il est envisagé la réouverture en agence des accueils au public.

148 000 réclamations
REÇUES EN UN AN

Le centre relation client de 13 Habitat est géré par un prestataire extérieur, **Konecta**. Cette centrale d'appels est installée à Aix-la-Duranne. Les locataires peuvent ainsi appeler une ligne téléphonique spécifique pour formuler leurs réclamations auprès de téléopérateurs, lesquels ensuite transmettent les demandes aux services 13 Habitat concernés, pour traitement. Le CRC est accessible 24h/24 et 7j/7. Du lundi au vendredi, de 8h à 18h, les opérateurs prennent en charge les réclamations techniques et administratives ainsi que les signalements d'incivilités. En dehors de ces horaires, c'est-à-dire en soirée, les week-ends et les jours fériés, les téléconseillers traitent uniquement les urgences techniques.

À noter que les résidents peuvent aussi déposer leurs sollicitations directement dans leur espace locataire, accessible sur le site internet de 13 Habitat, ou auprès des gardiens de leur résidence.

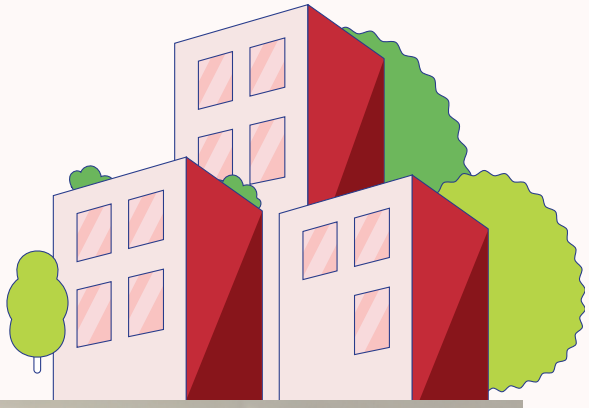
Au total, **148 000 réclamations** ont été déposées par les locataires en 2025, 60% d'ordre technique et 40% d'ordre administratif.



LA SATISFACTION DES LOCATAIRES MESURÉE EN CONTINU

L'Office mesure en continu la satisfaction de ses locataires, grâce à différentes enquêtes encadrées par le pôle relation client : enquête triennale obligatoire, enquête nouveaux entrants, enquête interventions techniques, enquête appels centre relation client (CRC).

En 2025, le CRC a traité plus de 142 000 appels.
83% des appels reçus ont fait l'objet d'un échange avec un opérateur (soit plus de 8 appels sur 10).







84%

des locataires déjà en place sont
satisfaits de l'intervention réalisée dans leur logement
à la suite d'une réclamation technique.

86%

des nouveaux locataires sont
satisfaits de l'état général du logement
lors de leur entrée.

83%

des nouveaux locataires sont
satisfaits du fonctionnement des équipements
lors de leur entrée.

93%

des nouveaux locataires sont
satisfaits de leur état des lieux d'entrée
dans le logement.

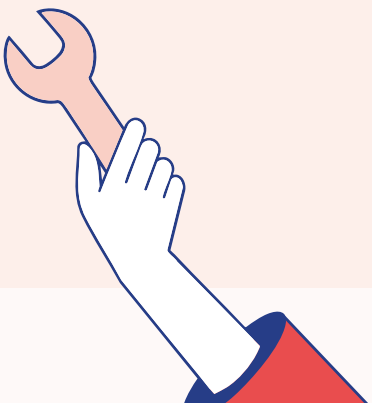
90%

des nouveaux locataires sont
satisfaits de la propreté du logement
lors de leur entrée.

92%

des nouveaux locataires
recommanderaient 13 Habitat
à un proche en recherche d'un bailleur.

3 axes d'amélioration :



- la réactivité dans le traitement des réclamations techniques nécessitant une intervention (seulement 70% de satisfaction, enquête interventions techniques)
- le fonctionnement des fenêtres et des volets (seulement 75% de satisfaction, enquête nouveaux entrants)
- l'état de la plomberie dans le logement (seulement 77% de satisfaction, enquête nouveaux entrants).



Le plan stratégique du patrimoine p.52
L'entretien courant et les travaux p.53
L'offre nouvelle p.54

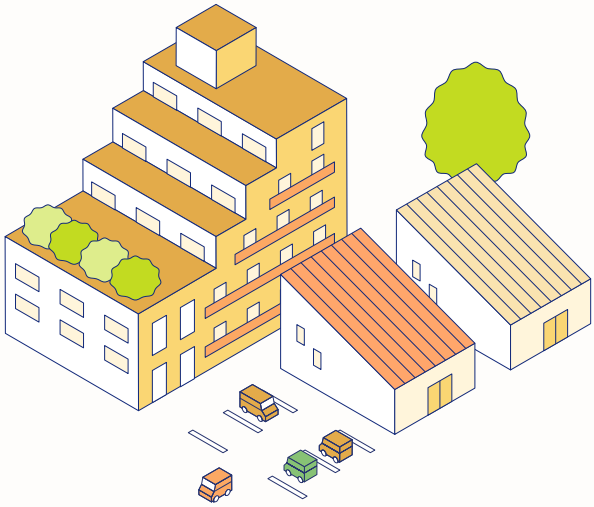


PARTIE 4

LE PATRIMOINE

La réhabilitation p.56
Le renouvellement urbain p.57
La numérisation du patrimoine p.58
Les énergies p.59

Réhabiliter, construire, entretenir : 3 PRIORITÉS RÉAFFIRMÉES



Plan stratégique du patrimoine à réviser

L'ancienne gouvernance de 13 Habitat avait fait voter par le CA, en mars 2023, un **Plan stratégique du patrimoine 2023-2040** de plus de 4 milliards d'euros, pour réhabiliter en 18 ans les deux tiers du patrimoine existant (soit 22 000 logements sur un total de 33 000) et pour réaliser entre 400 et 1000 logements neufs tous les ans. Mais le financement total de ce plan n'était pas assuré, étant donné qu'il reposait sur une hausse de 20% des loyers. De plus, les résultats déficitaires de l'Office obligeaient à une revoyure de ce plan.

Tout en confirmant la nécessité de rénover et de construire, la nouvelle gouvernance a décidé de revoir cette ambition en tenant compte des capacités financières de notre Office : *« Une révision du PSP devra être présentée en 2026 »*, a annoncé le directeur général aux administrateurs lors du débat sur les orientations budgétaires en novembre 2025.

« Nous devons réviser entièrement notre plan stratégique de patrimoine à 10 ans, qui intégrera la nouvelle méthode de calcul du diagnostic de performance énergétique. Il est quasiment impossible d'atteindre une étiquette supérieure à C sans agir sur le mode de chauffage du bâtiment. Nous devons donc parallèlement aux travaux sur le bâti engager la transition énergétique en sortant des énergies fossiles. Aujourd'hui, les projets de réhabilitation inscrits au budget visent donc trois types de patrimoine : ceux pour lesquels nous sommes engagés dans le cadre d'une convention Anru ; ceux dont l'état du bâti ou le confort des logements au-delà de leur étiquette énergétique nécessitent une intervention technique forte ; et enfin les patrimoines les plus énergivores ».



Travaux d'entretien courant et de remise en état à la hausse

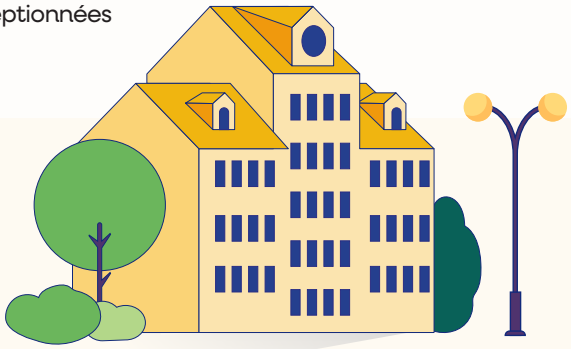
Les plus de **530 cités et résidences** de l'Office sont régulièrement entretenues, notamment au niveau des halls d'entrée et cages d'escaliers et des espaces extérieurs. Plusieurs nécessitent des travaux conséquents de remise en état des parties communes et de certains logements après état des lieux.
14,24 millions d'euros ont été consacrés en 2025 à l'entretien courant (contre 12,07 M€ en 2024) ; ce budget sera augmenté de 5% en 2026 pour tenir compte de l'inflation et des révisions des prix de marchés. Les travaux de gros entretien ont bénéficié d'un investissement de 2,8 millions d'euros en 2025 (contre 0,96 M€ en 2024) ; cette enveloppe sera augmentée de 25% en 2026. Soit un total pour la maintenance du patrimoine en 2026, de près de 17 M€.



Offre nouvelle : 148 LOGEMENTS NEUFS

Livraison 2025

13 Habitat a poursuivi en 2025 ses efforts de construction de nouvelles résidences. Plus de 100 millions d'euros a été engagés à cet effet. 148 logements neufs ont été livrés, répartis en 8 résidences réceptionnées et/ou inaugurées.



CABANNES

Résidence Les Riparias

Opération en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA).
10 logements locatifs sociaux (LLS) : 3 PLAI + 5 PLUS + 2 PLS. Inaugurée en 2025.



FOS-SUR-MER

Résidence Domaine de la Fanfarigoule

Opération en VEFA. 24 logements locatifs intermédiaires (LLI). Livrée en 2025.



ISTRES

Résidence Éloge du Sud

Opération en VEFA. 38 LLI. Inaugurée en 2025.



MARSEILLE 5E

Résidence La Racine

Transformation de bureaux en 12 studios LLS (PLAI). Opération en maîtrise d'ouvrage directe (MOD). Livrée en 2025.



MARSEILLE 5E

Résidence Saint-Pierre

Opération en MOD. 18 LLS : 6 PLAI + 8 PLUS + 4 PLS. Livrée en 2025.

MARSEILLE 14E
Résidence Angle Lumière
Opération en VEFA. 15 logements : 7 LLS (2 PLAI + 3 PLUS + 2 PLS) et 8 LLI. Inaugurée en 2025.



ROGNAC
Résidence Rive Neuve
Opération en VEFA. 10 LLS : 3 PLAI + 5 PLUS + 2 PLS. Livrée en 2025.

MARTIGUES
Résidence Vallon Nature
Opération en VEFA. 21 LLI.
Livrée en 2025.



Livraison 2026

VELAUX
Résidence Berthelot-Caire
Opération en acquisition & amélioration de 5 logements existants : 2 PLAI + 2 PLUS + 1 PLS. Travaux en cours. Livraison prévue : avril 2026.

ROQUEFORT-LA-BÉDOULE
Résidence Le Montounier
Opération en MOD. 27 LLS : 9 PLAI + 18 PLS. Travaux en cours. Livraison prévue : 2e trimestre 2026.

SAINT-MARTIN-DE-CRAU
Résidence Effet Nature
Opération en VEFA. 37 logements : 30 LLS (18 PLAI + 12 PLUS) et 7 LLI en renouvellement de l'offre. Travaux en cours. Livraison prévue : juillet 2026

MARIGNANE
Résidence îlot K1
Opération en acquisition & amélioration de 3 LLS (PLUS). Travaux en 2026. Livraison prévue : 4e trimestre 2026.

Livraison 2027

MARSEILLE 14E
Résidence Ocre Nature
Opération en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA). 44 logements : 12 LLS (3 PLAI + 6 PLS + 3 PLS) et 32 LLI. 1ère pierre courant 1er semestre 2026. Livraison prévue : 1er trimestre 2027.

MARSEILLE 14E
Résidence La Javie / Les Flamants
Opération en VEFA. 95 logements :40 LLS (20 PLUS + 20 PLS) et 55 LLI Travaux en cours. Livraison prévue : 2e trimestre 2027.

MARSEILLE 15E
Résidence Cazemajou
Opération en VEFA. 48 LLI. Travaux en cours. Livraison prévue : 1er trimestre 2027.

MARSEILLE 15E.
Résidence Commanderie
Opération en VEFA. 60 logements : 48 LLS en renouvellement de l'offre (23 PLAI + 15 PLUS), et 22 LLS. Travaux en cours. Livraison prévue : 2e trimestre 2027.

SAINT-RÉMY-DE-PROVENCE
Résidence Le Clos des Cèdres Esprit Alpilles
Opération en VEFA. 59 logements : 38 LLS (11 PLAI + 19 PLS + 8 PLS) et 21 LLI. Travaux en cours. Livraison prévue : 2e trimestre 2027.

SÉNAS
Résidence Le Village
Opération en VEFA. 30 LLS : 8 PLAI + 16 PLUS + 6 PLS. Travaux en cours. Livraison prévue : fin 2027.



Réhabilitation
3 CHANTIERS LIVRÉS



Près de 56 millions d'euros ont été engagés par l'Office en 2025 pour ses programmes d'amélioration du parc existant. À quoi se sont ajoutés 20 millions d'euros pour l'entretien courant et le gros entretien de ses résidences.

SIMIANE-COLLONGUE

Résidence Grand Chêne

30 logements. Réhabilitation énergétique et technique. Budget : 1,8 M€. Travaux livrés en 2025.



ROUSSET

Résidence Tartanne

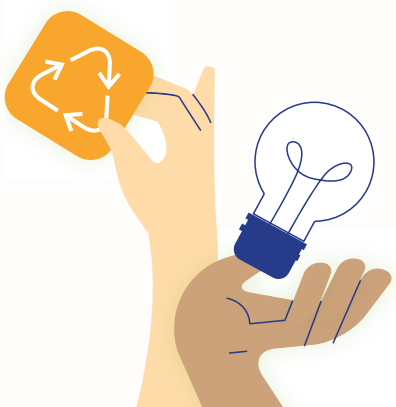
Réhabilitation énergétique et technique (PRET). 79 logements. Travaux en cours. Livraison prévue : 1er trimestre 2027.



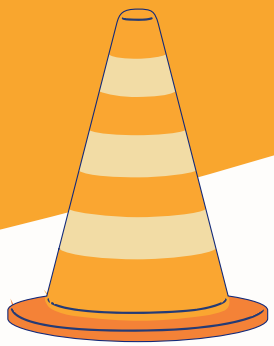
MIRAMAS

Résidence Le Trident

Réhabilitation générale et chauffage. 198 logements. Travaux courant 2026.

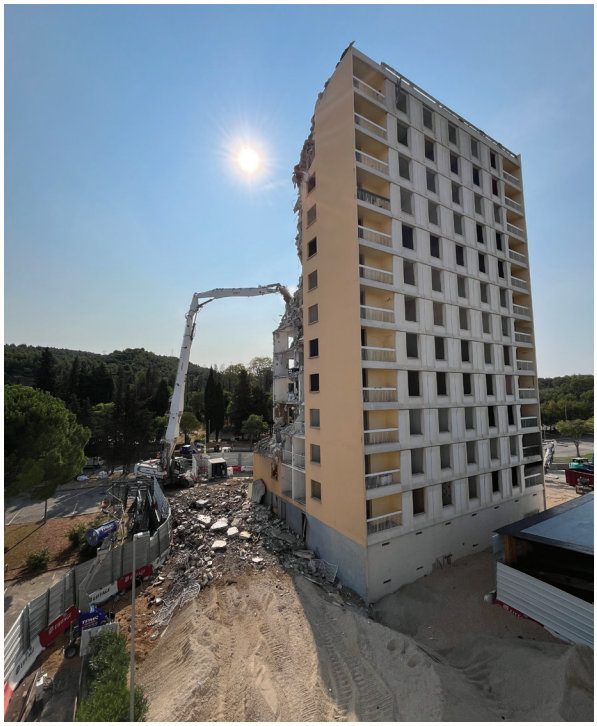


10 OPÉRATIONS DE renouvellement urbain



13 Habitat est engagé dans 10 opérations de renouvellement urbain pilotées par l'ANRU, auxquelles participent d'autres acteurs. Il est ainsi prévu dans les cités concernées des démolitions de bâtiments avec relogement préalable des locataires, des constructions de nouveaux immeubles et des aménagements extérieurs.

SALON-DE-PROVENCE
Résidence ZAC Canourgues
Tour Sofia : démolition de 48 logements. Chantier réalisé en 2025.



MARSEILLE 15E
Cité Campagne Lévêque
Bâtiment B : démolition de 104 logements. Travaux courant 2026.

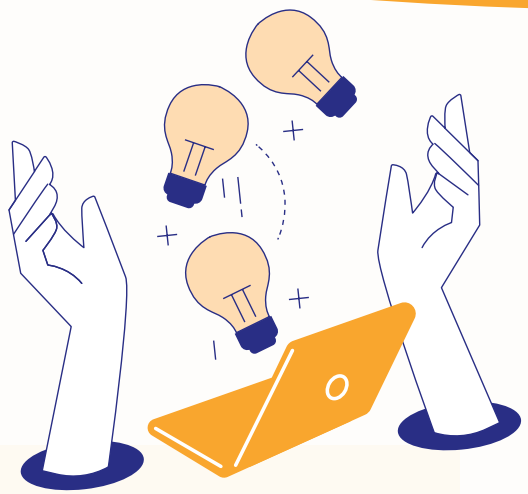


MIRAMAS
Résidence La Caravelle
Démolition de 15 logements. Travaux courant 2026.

PORT-DE-BOUC
Résidence Bellevue
Démolition de 62 logements. Travaux courant 2026.

NUMÉRISATION EN COURS DE TOUT LE patrimoine

La gestion technique du patrimoine a franchi en 2025 une étape décisive au sein de notre Office, avec le lancement de l'application **Get & Share**, accessible à tous les salariés via le playstore des téléphones professionnels. Sous la houlette du service e-patrimoine, cet outil numérique promet de révolutionner la manière dont les cités et résidences sont administrées.



Une source de données centrale et exhaustive

Grâce à **Get & Share** (en français : collecter et partager), les informations concernant les cités et résidences du patrimoine sont désormais **disponibles en un clic**. Pour chaque résidence, les données de base (adresse, année de construction, nombre de logements, bâtiments et escaliers) sont recensées depuis le progiciel de gestion Portal-Immo Habitat.

L'innovation va bien au-delà de ces informations classiques : l'application fournit **des détails approfondis sur l'état et les caractéristiques des bâtiments**. Les utilisateurs peuvent accéder aux données concernant les enveloppes des bâtiments (balcons, murs extérieurs, toits), les équipements (ascenseurs, système de chauffage et de ventilation, contrôle d'accès), les espaces extérieurs (éclairage, aires de jeux, espaces verts) et les parties communes (éclairage, accès PMR, sols, plafonds).

L'application donne accès à l'inventaire des équipements et des composants de chaque cité, et permet de suivre leurs états, via une notation des équipes de terrain.

Des avantages concrets pour les équipes

En intégrant les données Get & Share dans les opérations quotidiennes, les équipes pourront **mieux planifier les interventions nécessaires** pour maintenir et améliorer le patrimoine. Cet outil est très pratique pour de nombreux services internes. Pour les personnels des agences, les agents de terrain, les responsables de secteur ou encore les équipes des marchés et de la direction de la maintenance et de l'exploitation, Get & Share optimisera le travail de gestion, la coopération interservices, la prise de décisions stratégiques et la qualité des services offerts aux locataires.

Les énergies :

15 MILLIONS D'EUROS POUR CHAUFFER ET ÉCLAIRER

Gaz

En matière de fourniture de gaz naturel à destination des chaufferies du parc immobilier de 13 Habitat :

- 135 points de livraison ;
- près de 80 GWh de consommation ;
- budget de près de 10 M€ TTC.

Électricité

En matière de fourniture d'électricité naturelle à destination des parties communes des bâtiments du parc immobilier de 13 Habitat :

- 3216 points de livraison ;
- près de 12 GWh de consommation ;
- budget de 3 M€ TTC.

Chaufferies collectives

Près de 15 000 logements du parc immobilier de 13Habiutat sont alimentés par des chaufferies collectives. Nous recensons 234 locaux techniques afférents. En 2025 :

- 10 000 dépannages effectués ;
- investissement annuel pour réparation/ remplacement : 1,3 M€ TTC ;
- investissement annuel pour amélioration/ renouvellement : 1 M€ TTC.

Travaux d'amélioration énergétique

Travaux en gestion directe

Cité Menton, Marseille 12e arr. (124 logements) : 820 000 € TTC :

- remplacement des radiateurs gaz Auer par des radiateurs électriques ;
- création d'une ventilation naturelle hybride ;
- réhabilitation de l'installation électrique (travaux Enedis).



Le plan pluriannuel de rénovation

Pour le service énergie, cette programmation concerne 78 cités répartis sur 7 lots géographiques et confiés à 4 maîtres d'œuvre.

L'année 2025 s'est portée essentiellement sur la rédaction, par les maître d'œuvre, et à l'analyse, par 13 Habitat, des phases diagnostics et avant-projets sommaire.



Les ressources humaines p.62
Hygiène & sécurité p.67
Dialogue social p.68
Marchés p.70



PARTIE 5

LES SALARIÉS

DSI p.71
Direction de la communication p.72
RSE p.74
Moyens généraux p.78

LES RESSOURCES HUMAINES

Les chiffres clés

732
salariés
effectif à fin 2025
(784 en 2024 et 744 en 2023)



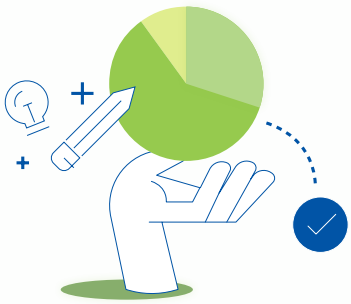
45%
de femmes
parmi les nouveaux entrants
(51% en 2024 et 45% en 2023)

45,5 ans :
Âge moyen
(45,9 ans en 2024 et 46,6 ans en 2023)

11 jeunes de - de 25 ans embauchés
en CDD / CDI (33 en 2024 et 21 en 2023)

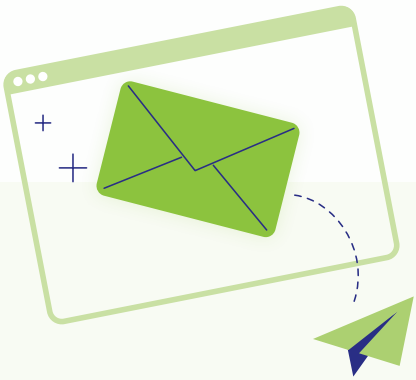
46%
de femmes
(46% en 2024 et 44% en 2023)
et 54% d'hommes
(54% en 2024 et 56% en 2023)

15 heures de formation
en moyenne par salarié
formé au titre du plan de développement des compétences (18 heures en 2024 et 15 heures en 2023)



41,8 M d'€ de frais de personnel
en termes de salaires bruts chargés
(42,4 M€ en 2024 et 43,9 M€ en 2023)

48
stagiaires
(49 en 2024), 2 contrats de professionnalisation (8 en 2024), 21 contrats d'apprentissage (27 en 2024).

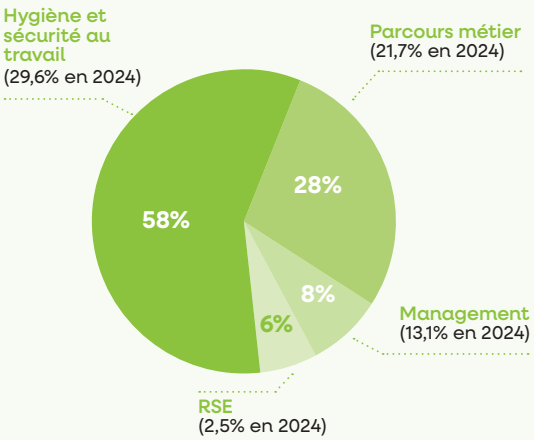


Développement des compétences

Le développement des compétences constitue un axe stratégique majeur de la politique RH de 13 Habitat. Chaque année, l'Office consacre un budget conséquent à la formation de ses collaborateurs, dans une double perspective : **renforcer la performance sociale et collective de l'organisation, et offrir à chaque salarié une véritable opportunité de professionnalisation et d'évolution.**
Placé sous la responsabilité de la direction des ressources humaines, le plan de développement des compétences s'inscrit dans une démarche structurée, articulée autour des orientations stratégiques de l'Office, des besoins métiers et des aspirations individuelles recueillies notamment lors des entretiens annuels.

Le plan de développement des compétences 2025 traduit **une intensification significative de l'effort de formation par rapport à 2024**, avec des progressions notables sur l'ensemble des grandes thématiques.

Plan de développement des compétences 2025



La part consacrée à l'hygiène et à la sécurité au travail a quasiment doublé en un an, témoignant de l'engagement renforcé de 13 Habitat en matière de prévention des risques professionnels et de protection de la santé des collaborateurs. Cet investissement répond à la fois aux obligations réglementaires et à la volonté de l'Office de cultiver une culture sécurité solide dans tous les métiers.

La part ayant trait au développement managérial traduit la volonté de professionnaliser et d'outiller la ligne managériale, levier essentiel pour accompagner les transformations en cours (nouvelle CCN, projet SIRH, évolutions organisationnelles) et renforcer la qualité du management de proximité.

La part dédiée aux parcours métier progresse régulièrement, confirmant l'importance accordée à la technicité et à la professionnalisation des collaborateurs sur leur coeur d'activité. Ces formations contribuent directement à la qualité du service rendu aux locataires et à la performance opérationnelle de l'Office.

La part RSE a plus que doublé entre 2024 et 2025. Cette progression témoigne d'une prise en compte croissante des enjeux sociétaux et environnementaux dans les pratiques professionnelles, en cohérence avec les engagements RSE de l'Office.



Formation

Le taux d'accès à la formation a été maintenu à un niveau élevé en 2025 : 61 % (63 % en 2024). Près des deux tiers des collaborateurs de l'Office ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année, confirmant la dynamique de professionnalisation continue déployée par 13 Habitat.

En 2025, 13 Habitat a consacré 2,74 % de sa masse salariale à la formation professionnelle (2,31% en 2024). Cet investissement est un enjeu majeur pour le développement des compétences techniques et managériales des collaborateurs. Il représente un critère de valorisation du capital humain.

Le plan de développement des compétences
Nombre de stagiaires : 454
Nombre de sessions de formation : 126
Nombre de sessions en distanciel : 22

Le recours au distanciel, qui représente près d'une session sur six, illustre la volonté de l'Office de diversifier les modalités pédagogiques afin de :

- Optimiser le temps de formation des collaborateurs
- Réduire l'empreinte environnementale liée aux déplacements
- Offrir des formats plus souples et adaptés aux contraintes opérationnelles

Un engagement fort en matière de sensibilisation RSE : Conformément à ses engagements en faveur de la responsabilité sociétale et environnementale, 13 Habitat a déployé en 2025 plusieurs actions de formation et de sensibilisation ciblées, dans le cadre notamment de la Semaine de l'Environnement.

Actions phares déployées :

Écoconduite : Réduire l'impact carbone des déplacements professionnels et adopter une conduite plus économique et plus sûre.

Urgence Climat : Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du changement climatique et au rôle de chacun dans la transition écologique.

Gestion des déchets : Promouvoir les bonnes pratiques de tri, de réduction et de valorisation des déchets au sein de l'Office.

Ces actions traduisent la volonté de 13 Habitat de faire de la RSE un levier concret du quotidien professionnel, en mobilisant l'ensemble des collaborateurs autour d'écogestes et de comportements responsables.

L'égalité femmes-hommes

- **46% des salariés de l'Office sont des femmes** (effectif à fin 2025) (46% fin 2024 ; 44% fin 2023)
- **45%% des nouveaux entrants en 2025 sont des femmes,** (51% en 2024 ; 45% en 2023)
- **51% des nouveaux entrants en 2024 sont des femmes**, contre 45% en 2023, 50% en 2022 et 59% en 2021
- **2% :** c'est le taux de promotion des salariées femmes en 2025 (6% en 2024), contre 0,25% pour les salariés hommes (3% en 2024)
- **1,04% :** c'est l'écart salarial brut entre les femmes et les hommes au sein de l'Office (0,3% en 2024 ; 1,3% en 2023

Inclusion des travailleurs handicapés

13 Habitat a participé à la 29e édition de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Organisée par LADAPT, association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées, reconnue d'utilité publique, cette manifestation a eu pour thème en 2025 : « Handicaps et Emploi : L'égalité pour toutes et tous ! ». Tous les salariés de l'Office ont reçu un mail d'information à ce sujet, leur précisant les modalités de déclaration d'une RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) auprès de l'employeur, ce qui permet de bénéficier de certains dispositifs d'accompagnement pour les aménagements de poste. 13 Habitat s'inscrit dans cette inclusion sur le long terme.

L'alternance



Depuis 2020, 13 Habitat est engagé dans le recrutement des personnes en alternance. Ce dispositif s'est fortement développé car il s'inscrit dans la volonté de l'Office d'accompagner les jeunes vers un métier, en donnant du sens à leur parcours d'insertion professionnelle, et en suscitant des vocations pour les métiers du logement social. Cela permet en parallèle à 13 Habitat de développer sa marque employeur et d'attirer des talents, en étant plus visible.

23 alternants ont été recrutés en 2025 (35 en 2024, 25 en 2023). Ils ont eu droit à une matinée d'intégration en octobre, durant laquelle ils ont échangé avec le directeur général et ont pris connaissance des différentes équipes et différents métiers présents au sein de l'Office. Ces alternants travaillent dans plusieurs de nos services et sont suivis par des salariés tuteurs. Ils continuent en parallèle leurs cursus dans leurs établissements respectifs. L'Office est partenaire de 27 écoles, d'où peuvent être issues les personnes recrutées en alternance.



Le dispositif d'alternance de 13 Habitat a été récompensé en juin, par un « *trophée de l'alternance et de la cohésion sociale* » dans la catégorie employeur de 250 salariés et plus, décerné par l'opérateur de compétences Uniformation (partenaire emploi & formation des entreprises issues des 20 branches professionnelles). Cette distinction vient saluer la qualité du dispositif d'accompagnement mis en place en faveur des apprentis et stagiaires, et l'engagement en faveur de parcours inclusifs, structurés et professionnalisants. L'accueil de stagiaires et d'alternants font partie d'une volonté de dynamique de professionnalisation. A ce titre, 13 Habitat poursuit son engagement en faveur de la formation et l'insertion au travers de dispositif comme Dégun sans stage (3 stagiaires). Au-delà de ces conventions, l'Office accueille également des élèves de classe de 3e et de 2nde et de stage d'immersion via France Travail, dans le cadre de leur semaine d'immersion en entreprise. Dans une dynamique de professionnalisation et d'attractivité, 13 Habitat entend développer une politique structurée d'accueil de stagiaires rémunérés, ciblant prioritairement les niveaux de formation bac+4 / bac+5.

Ces stages, d'une durée supérieure à deux mois, ont pour objectif de mobiliser les étudiants sur des projets stratégiques ou transverses, permettant à la fois : d'apporter une valeur ajoutée immédiate à l'organisation, de constituer un vivier de talents en vue de futurs recrutements, de renforcer les partenariats avec les établissements d'enseignement supérieur, de contribuer à l'image employeur de 13 Habitat.

Partenariat avec l'ESPI : rapprocher monde académique et terrain

Le partenariat noué avec **l'ESPI** *(École Supérieure des Professions Immobilières)* illustre la volonté de l'Office de rapprocher le monde académique des réalités opérationnelles du logement social. Il permet à la fois de proposer aux étudiants des temps d'échange concrets avec les professionnels de terrain et de consolider la marque employeur de 13 Habitat auprès des futurs talents du secteur.

Un atelier coaching, temps fort de professionnalisation : dans ce cadre, 13 Habitat est intervenu lors d'un atelier coaching à l'ESPI, construit comme un véritable temps fort de professionnalisation des étudiants. Cette intervention a contribué à un accompagnement complet des étudiants vers l'emploi, en articulant transmission, mise en pratique et retours personnalisés.accompagnement.



Un dispositif interne d'accompagnement renforcé

En parallèle de ces actions partenariales, 13 Habitat a structuré en interne un dispositif d'accompagnement renforcé, reposant sur la mise en place d'ateliers de coaching dédiés aux tuteurs et aux alternants.

Pour les tuteurs : accompagner leur rôle de transmetteurs
Ces temps dédiés permettent d'accompagner les tuteurs dans leur rôle de suivi, de transmission et d'encadrement, en leur apportant les outils et les repères nécessaires à un accompagnement de qualité.

Pour les alternants : sécuriser les étapes clés du parcours
Les ateliers visent à soutenir les alternants à chaque moment décisif de leur parcours :

- Préparation des examens
- Préparation des soutenances orales et écrites
- Préparation des entretiens de fin d'alternance
- Échanges individualisés sur les perspectives de poursuite : nouvelle alternance, intégration sur poste ou fin de contrat
- Remise, selon les situations, de lettres de recommandation et de conseils RH personnalisés

Cette dynamique s'inscrit dans une stratégie globale d'accompagnement et de professionnalisation, fondée sur : la qualité du tutorat, la montée en compétence des alternants, la sécurisation des parcours.

Elle traduit l'attention portée par 13 Habitat à la fois à l'expérience des alternants et à l'outillage des collaborateurs mobilisés dans leur accompagnement.

HYGIÈNE & SÉCURITÉ



234 salariés

ont été formés en santé et sécurité au travail (formation SST, habilitation électrique, gestes et postures, sécurité incendie dans les locaux à usage d'habitation, prévenir et gérer les situations conflictuelles et leurs conséquences, formation amiante)

53 Plans de prévention

ont été rédigés

350 visites terrain

ont été effectuées

54 aménagements de poste

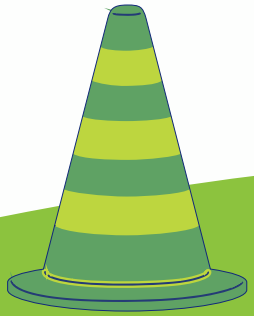
ont été réalisés à la suite de préconisation de la médecine du travail

120 réunions de ¼ d'heure sécurité

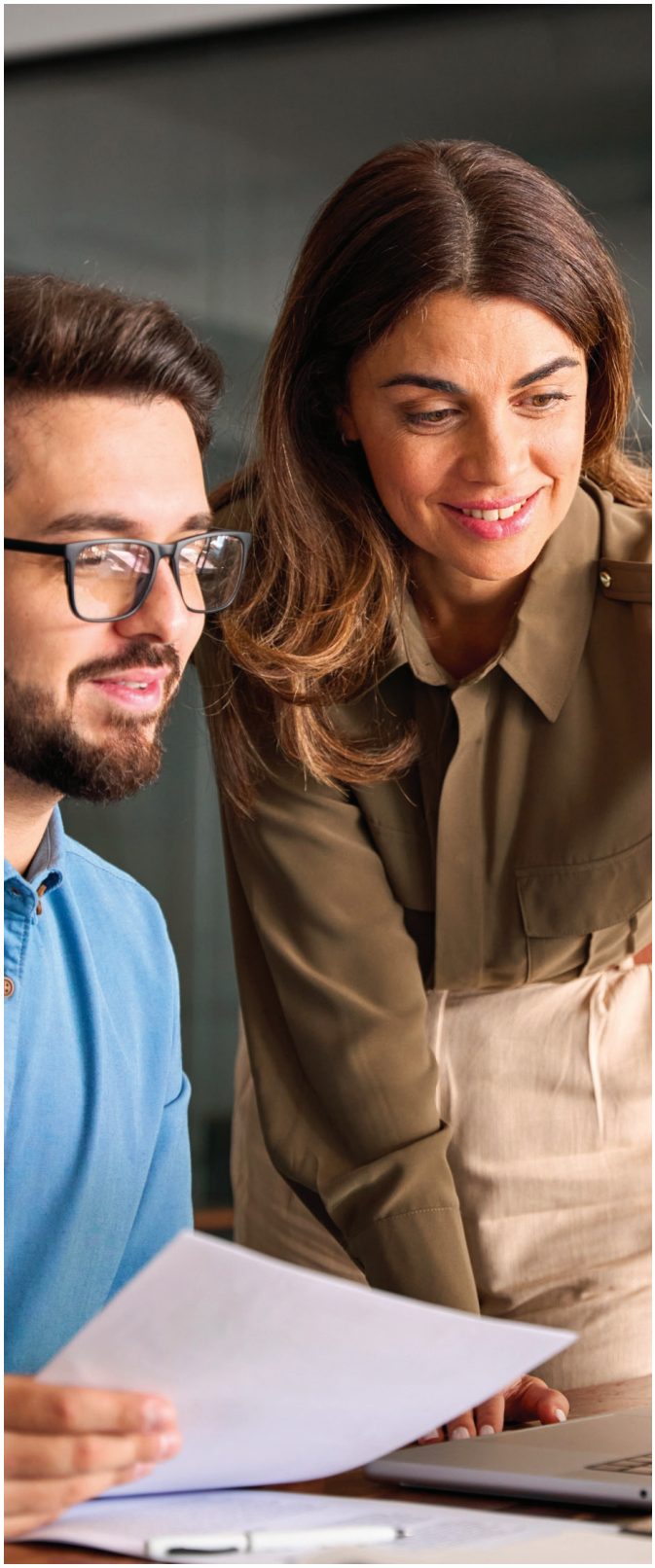
ont été réalisées auprès des gardiens et responsables de secteur sur trois thématiques : conduite à tenir lors d'une altercation / connaître et respecter son aménagement de poste / les équipements de protection individuelle

39 accidents du travail

ont été analysés



Un dialogue social PERMANENT ET INNOVANT



Mise en place de la nouvelle CCN de branche

L'année 2025 a été marquée par un travail de fond particulièrement dense sur le plan conventionnel et social, avec la mise en application de la nouvelle Convention Collective Nationale (CCN) de branche.

Accord de classification
La transition vers la nouvelle CCN a impliqué un chantier majeur autour de l'accord de classification, avec :

- L'analyse et la cartographie de l'ensemble des emplois de l'entreprise
- Le repositionnement des salariés dans la nouvelle grille de classification
- L'information individuelle et collective des collaborateurs
- La concertation avec les représentants du personnel

Actualisation d'accords

Dans le prolongement direct de la mise en oeuvre de la nouvelle CCN, plusieurs accords d'entreprise ont fait l'objet d'une actualisation afin d'en garantir la cohérence avec le nouveau cadre conventionnel :

Accord d'entreprise :
Mise en conformité avec la nouvelle CCN

Accord Égalité professionnelle : Actualisation des indicateurs et engagements

Accord GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) : Adaptation aux nouvelles classifications et trajectoires métiers

Négociations et accords conclus en 2025

L'année a été ponctuée par deux accords structurants conclus en fin d'exercice :

Accord Prime de Partage de la Valeur (PPV) / Signature : 1er décembre 2025. Cet accord traduit la volonté de l'entreprise d'associer les salariés à la performance collective, dans le cadre du dispositif légal de partage de la valeur.

Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2026 / Conclusion : 24 décembre 2025.



Réunions du droit d'expression

Le dialogue social s'est maintenu à un niveau élevé en 2025, comme en témoigne le taux de réalisation des réunions du droit d'expression : **38 réunions tenues sur 40 prévues**. Taux de réalisation : **95 %**

Comité social et économique

Le CSE a pour mission **d'assurer une expression collective des salariés**, permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production. Il a également des attributions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail.

Projet SIRH : un chantier structurant pour la fonction RH

L'année 2025 a également été marquée par le lancement et la conduite du **projet SIRH** (système d'information des ressources humaines), véritable chantier de transformation de la fonction RH. Ce projet, mené en mode collaboratif, **vise à moderniser, fiabiliser et digitaliser les processus RH afin de gagner en efficacité opérationnelle et d'améliorer l'expérience collaborateur.** Le projet a nécessité une mobilisation continue des équipes RH, en lien étroit avec les directions métiers et la DSI, autour des étapes suivantes :

- Cadrage du besoin : recensement et analyse des processus RH existants, identification des points d'amélioration
- Rédaction du cahier des charges et définition des fonctionnalités attendues
- Choix de la solution : étude comparative des éditeurs, démonstrations, sélection du prestataire
- Préparation du déploiement : modélisation des données, paramétrage, accompagnement au changement
- Mobilisation des équipes et conduite du changement auprès des futurs utilisateurs

Enjeux et finalités du projet SIRH

- Automatisation et fiabilisation des processus RH (paie, administration du personnel, gestion des temps, formation, entretiens...)
- Centralisation et sécurisation des données sociales
- Amélioration du pilotage RH grâce à des indicateurs consolidés
- Modernisation de l'expérience collaborateur et manager (self-service RH)

102 MARCHÉS PASSÉS POUR 115 millions d'€

En 2025, la direction des achats et de la commande publique (DACP) a notifié **102 marchés, pour un montant total de 115 millions d'€ HT.**

La DACP établit annuellement un tableau de programmation des achats, qui permet de définir les priorités et les différents intervenants qui vont collaborer à l'élaboration du marché.

Les acheteurs accompagnent les services prescripteurs dans l'expression du besoin technique. Les juristes et les assistantes marchés permettent l'élaboration des pièces administratives ainsi que la sécurisation juridique de la procédure. Tout au long de la vie de chaque marché, la DACP prolonge son accompagnement par une assistance au suivi d'exécution (litige éventuel, difficulté d'exécution, mesures coercitives, avenants, reconductions, résiliations, etc...), et une gestion du précontentieux et du contentieux (en lien également avec les avocats).

Parmi les marchés conclus en 2025 :

Maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation de la cité Campagne-Lévêque (Marseille 15e)
Ce marché a permis de choisir l'équipe d'architectes et de bureaux d'études qui va accompagner l'office, en vue de réaliser les travaux. Marché important en termes de volume financier, avec des contraintes de calendrier, dues à l'intervention sur site de plusieurs acteurs (Ville, Département, Métropole, Région, financeurs...) .

Reprise de la construction de la résidence « Le Montounier » à Roquefort-la-Bédoule
Il s'agit de plusieurs marchés de travaux relativement anciens, qui auraient dû se terminer en 2019. Mais la construction de cette nouvelle résidence a été arrêtée plusieurs années, « victime » de complications financières, administratives et logistiques (crise sanitaire liée au covid et crise énergétique dues aux tensions géopolitiques).





Systèmes d'information : RÉACTIVITÉ ET MODERNISATION

Support bureautique utilisateur

En 2025, le support bureautique a traité et clôturé **3 231 tickets via l'outil GLPI**. La qualité de service reste élevée avec un taux de résolution dans les SLA (service level agreements - contrats de niveau de service) supérieur à **98 %**, et un **temps moyen de résolution d'environ 1 heure**, témoignant de la réactivité et de l'efficacité des équipes.

Disponibilité des services

Le taux de disponibilité global du système d'information atteint 97 % sur l'année 2025, garantissant une continuité de service satisfaisante pour l'ensemble des utilisateurs.

Renouvellement du parc informatique

L'année a été marquée par un important renouvellement du matériel avec le déploiement de **470 téléphones mobiles** et **210 ordinateurs portables**. Afin d'améliorer la rapidité, la sécurité et l'adaptation aux besoins métiers, le déploiement des postes de travail a été largement automatisé, permettant un gain de temps et une meilleure homogénéité des configurations.

Sécurisation et résilience de l'environnement

Plusieurs actions structurantes ont été menées pour renforcer la sécurité et la résilience du système d'information :

- Renforcement des dispositifs de sauvegarde sécurisée et immuable
- Mise en place d'un accès sécurisé à l'environnement de travail, notamment pour le télétravail (100 % sécurisé)
- Déploiement d'un monitoring afin de surveiller l'ensemble de notre système d'information (intrusion, dysfonctionnement, etc.)

Orientation utilisateur et métiers

Notre ERP (*Enterprise Resource Planning* – progiciel de gestion intégrée) métier PIH affiche un **taux de disponibilité de 95 %**. Des travaux de standardisation et de sécurisation des usages ont été menés, notamment sur les modules **Réservataires**, **CALEOL** (commission d'attribution) et **Quittancement**. De plus, une mise à jour régulière de PIH est faite afin de bénéficier de l'ensemble des corrections faite par **AAREON** (un des leaders français des systèmes d'information, notamment dans le logement social).

Un support dédié PIH a été mis en place afin d'améliorer l'accompagnement des utilisateurs. Un investissement important a permis d'organiser des ateliers réguliers avec l'éditeur historique pour mieux répondre aux besoins métiers.

Par ailleurs, l'année 2025 a vu le déploiement du nouveau système d'information des ressources humaines (SIRH), contribuant à la modernisation des outils RH.

Accompagnement des collaborateurs

Un accompagnement renforcé des collaborateurs a été assuré autour des outils Office 365, ainsi que des actions de sensibilisation à la cybersécurité. Ces initiatives seront poursuivies et amplifiées en 2026.

Structuration interne de la DSI

En 2025, la direction des systèmes d'information a consolidé son pilotage budgétaire et renforcé la structuration de ses processus internes. Le suivi des dépenses et des engagements a été fiabilisé, offrant une meilleure visibilité financière et une capacité accrue d'anticipation et d'arbitrage. En parallèle, la mise en place de pratiques homogènes de gestion administrative et financière a permis :

- D'améliorer la qualité des données
- De renforcer la coordination avec les fonctions support et les autres directions
- De sécuriser les processus d'achat et de facturation

INFORMER
les locataires & les salariés



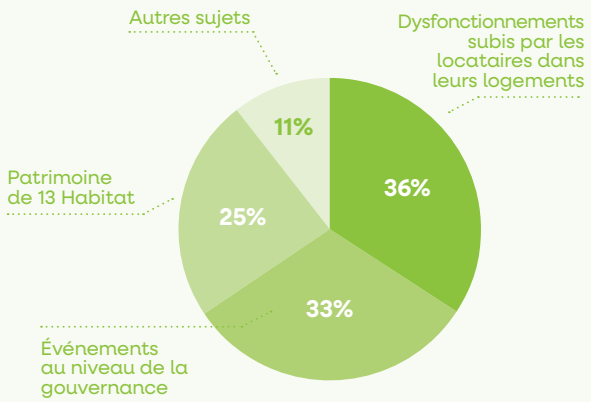
La direction de la communication est un service transverse, à la disposition des autres équipes de l'Office, pour valoriser leurs actions et optimiser leurs effets notamment au bénéfice des locataires. Elle est aussi une interface d'informations entre l'Office et tous les autres acteurs extérieurs, institutionnels, associations, partenaires, médias et locataires.

En matière de communication externe, l'une de ses missions principales est de médiatiser les opérations de l'Office : chantiers de réhabilitation des résidences, entretien régulier des cités, construction de nouvelles résidences.

28 conférences de presse et de terrains ont été organisés en 2025, pour lesquelles les journalistes de la presse locale et régionale et de la presse spécialisée BTP & logement ont été invités. 73 communiqués de presse ont été émis à l'issue de ces rendez-vous, mais aussi en réponse aux sollicitations des médias préparant des reportages sur l'Office.

Les reportages consacrés à 13 Habitat

186 reportages consacrés à 13 Habitat ont été diffusés en 2025, dans des journaux papier, sur des médias radio et télé et leurs sites internet et réseaux sociaux associés :



- **36% des reportages ont traité des dysfonctionnements subis par les locataires dans leurs logements et résidences,** notamment des problèmes d'humidité, de chauffage, d'ascenseur et de salubrité ;
- **33% ont relaté des événements survenus au niveau de la gouvernance de l'Office,** notamment le renouvellement du conseil d'administration et les arrivées du nouveau président et du nouveau directeur général ;
- **25% ont été consacrés au patrimoine de 13 Habitat,** particulièrement les travaux de rénovation énergétique, les visites de cités par la gouvernance et les nouvelles résidences inaugurées ;
- **11% ont traité d'autres sujets,** comme des signatures de convention avec des partenaires ou des participations de l'Office à des manifestations organisées par d'autres organismes ;
- **52%** de tous ces reportages peuvent être jugés **positifs ou valorisants** pour l'Office, et **48% négatifs** pour l'image de 13 Habitat.

En matière d'information des résidents, la direction de la communication publie le Journal des locataires réalisé avec les équipes des agences et d'autres services, notamment ceux du cadre de vie de la maîtrise d'ouvrage. Quatre éditions ont été diffusées en 2025. Ce JDL est disponible gratuitement sur le site internet de 13 Habitat.

Le site internet 13habitat.fr participe à une meilleure information des locataires : 26 actualités y ont été publiées en 2025, ayant trait aux travaux de réhabilitation, aux nouvelles résidences, aux démarches administratives et aux animations organisées pied d'immeuble. Ces informations sont également valorisées sur les réseaux sociaux de l'Office : Facebook, Instagram, X et LinkedIn. Au total, plusieurs centaines de posts ont été publiés en 2025.

En matière de communication interne, l'espace intranet my13h auquel tous les salariés peuvent accéder depuis leurs ordinateurs et smartphones. 115 actualités y ont été diffusées en 2025. L'objectif de ces actualités est de transmettre toutes les nouveautés et informations utiles aux agents pour le bon exercice de leurs missions, mais aussi de valoriser les actions réalisées par l'ensemble des services, et ainsi de renforcer la cohésion d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'Office.

En 2025, le directeur général a souhaité instaurer un nouveau rendez-vous de communication interne, sous forme d'une visioconférence d'1 à 2 heures durant laquelle il aborde les projets en cours et les décisions prises par la gouvernance. Tous les salariés peuvent y participer et poser des questions. Cette visio du DG est proposée tous les deux à trois mois.







Perspectives 2026

Accompagner la réorganisation interne et les ateliers participatifs ouverts aux salariés, initiés par la direction générale : un plan d'information régulière et d'accompagnement au changement sera ainsi mis en place. Un autre objectif sera de redresser l'image de l'Office, écornée en 2025 par des dysfonctionnements dans le patrimoine vieillissant et par le changement de gouvernance.

LA POLITIQUE RSE EN ACTIONS

Une stratégie bien installée en trois ans

13 Habitat a mis en place sa stratégie RSE (responsabilité sociétale des entreprises) en 2023. Elle irrigue désormais l'ensemble des services, et en externe jusqu'aux prestataires, partenaires, institutionnels et locataires. **L'enjeu est d'équilibrer la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux, économiques et éthiques au sein de l'office.**



Notre raison d'être est d'ailleurs explicite :

« Agir ensemble pour un habitat responsable et solidaire en proposant des solutions durables, tel est notre engagement au quotidien ».

Par nos activités de bailleur social et notre ancrage territorial, nous sommes conscients de l'impact que peuvent avoir nos décisions, et donc du rôle de notre office dans le respect des principes de développement durable. Priorisant les enjeux stratégiques, 13 Habitat a défini quatre axes stratégiques pour les deux années à venir autour desquels se déclinent nos objectifs et notre niveau de performance globale.

Nos objectifs

1. **Réinventer notre culture ensemble, en plaçant l'humain au coeur de nos actions**
2. **Renforcer le numérique au service de tous**
3. **Participer à l'atteinte de la neutralité carbone au bénéfice de notre territoire**
4. **Concevoir notre nouveau modèle économique et organisationnel pour une croissance durable**

Nos programmes d'actions se déploient grâce à l'implication de toutes nos équipes, engagées dans une amélioration permanente de notre performance globale mesurée à l'aide d'indicateurs clés.

Plan de transition carbone

Notre plan de transition carbone concerne l'ensemble de nos activités.
Objectif : diminuer les émissions de gaz à effet de serre produites par 13 Habitat. Parmi les actions réalisées et/ou engagées en ce sens par nos différentes directions, en lien avec notre pôle RSE, citons :



En matière de ressources humaines :

- Des formations à l'éco-conduite
- Des formations aux achats responsables
- Un plan de mobilité entreprise

En matière matière de gestion locative :

- Un changement de mode de chauffage (raccordement à des réseaux de chaleur, installation de pompes à chaleur, etc.) des résidences
- Une température ambiante dans les logements à 20°C, avec passage à 19°C si possible
- Des travaux de rénovation, pour lutter contre les passoires énergétiques
- Une gestion écologique des espaces verts
- Un suivi des consommations d'énergie dans les bâtiments à chauffage collectif et électricité collective
- La construction d'un entrepôt de données sur les consommations énergétiques des locataires et les étiquettes carbone du patrimoine

En matière matière de vie au bureau :

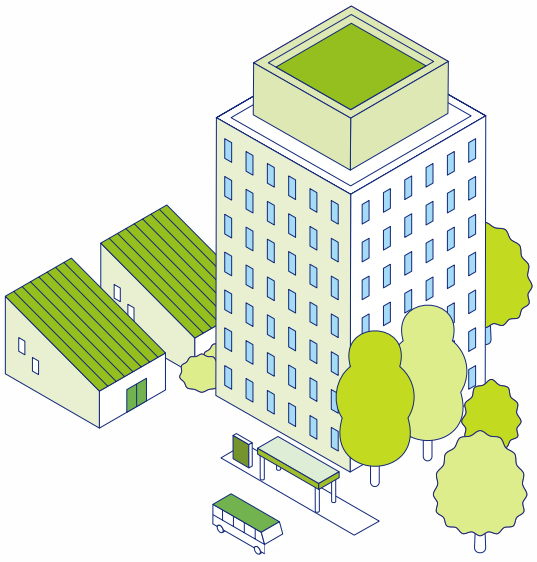
- La constitution à terme d'une flotte automobile à motorisation électrique, en remplaçant progressivement les véhicules à motorisation thermique
- La mise en place du télétravail et d'une incitation au recours à la visioconférence pour éviter les déplacements superflus
- La sensibilisation des collaborateurs au climat, notamment lors de la semaine européenne du développement durable
- L'incitation au covoiturage pour les salariés du siège et des agences
- La gestion des déchets (recyclage, réemploi...)
- La mise en service du chauffage et de la climatisation au bureau selon les directives réglementaires
- L'installation de fontaines d'eau et la mise à disposition gratuite de gourdes
- L'utilisation de papier recyclé pour les impressions
- Le déploiement d'un projet de numérisation des documents (avis d'échéances notamment) et du patrimoine, et d'un projet de coffre-fort numérique (pour les bulletins de salaire notamment)
- La mise en place d'imprimantes partagées et de poubelles collectives pour les déchets industriels banals (retrait des poubelles individuelles dans les bureaux)
- L'incitation aux achats responsables
- La mise place d'un schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (Spaser)
- L'insertion de clauses environnementales dans différents marchés.

En matière de maîtrise d'ouvrage :

- Un diagnostic PEMD fournissant les informations relatives aux produits, équipements, matériaux et déchets attendus lors des opérations de démolition, construction et rénovation, en vue de leur réemploi ou de leur valorisation
- L'utilisation de matériaux bio sourcés
- Des projets de renaturation
- Des installations pour produire de l'énergie solaires (ombrières, façades et toitures)
- L'obligation d'obtenir le label BBC Rénovation pour toute réhabilitation énergétique
- Le passage de chaudières individuelles non à condensation et radiateurs air/eau à des chauffages à condensation à gaz (si possible techniquement)
- L'application de la réglementation environnementale RE2020 (objectif : atteindre la neutralité carbone en 2050) pour les constructions de logements collectifs, étendue aux réhabilitations, rénovations énergétiques et maintenance, entretien courant et gros travaux
- La réalisation systématique d'analyses en cycle de vie pour les constructions, réhabilitations et rénovations énergétiques.

En matière de cadre de vie :

- La sensibilisation des locataires aux bonnes pratiques d'économies d'énergie (communication, atelier...)



Les chiffrés clés du développement durable dans notre Office

3478 kg

quantité de déchets collectés et issus des bureaux et des services, pour être valorisés

dont : 2735 kg de papiers et cartons ; 270 kg de gobelets; 214 kg de plastiques ; 134 kg de métaux ;105 kg de verre ; 20 kg de piles.

En France, la quantité de déchets ménagers collectés est de **615 kg / an / habitant (+4% en 10 ans)**. Ces déchets sont de plus en plus triés par les habitants, via les collectes séparées et les apports en déchetterie : 370 kg triés / habitant (+21% en 10 ans).

La consommation annuelle moyenne d'électricité est de **2223 kWh par personne.**

258 425 kWh

consommation électrique annuelle au siège rue Albe Marseille 4e et ses dépendances

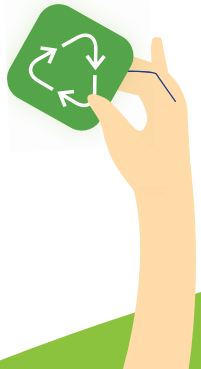
930 m³

consommation d'eau annuelle au siège

Chaque Français consomme en moyenne **150 litres d'eau potable par jour**, soit 55 m3 par an.

3 549 tonnes

masse des déchets de chantier valorisés par du réemploi, du recyclage ou d'autres formes de valorisation



4 059 tonnes

masse des déchets produits sur nos chantiers livrés dans l'année

En France, le secteur du bâtiment engendre une moyenne annuelle de **210 millions de tonnes de déchets**.

54%

taux de conformité au tri sélectif dans les bureaux de notre office

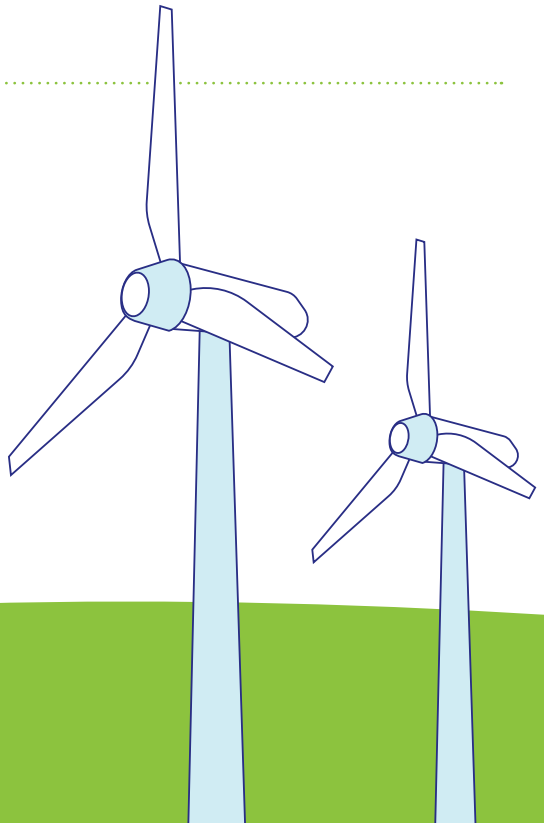
65 tonnes

quantité de déchets dangereux récupérés sur nos chantiers avant traitement ou valorisation

11,4 millions de tonnes de déchets dangereux sont produites annuellement en France.

110

nombre de classeurs donnés en interne pour un réemploi par les agents intéressés

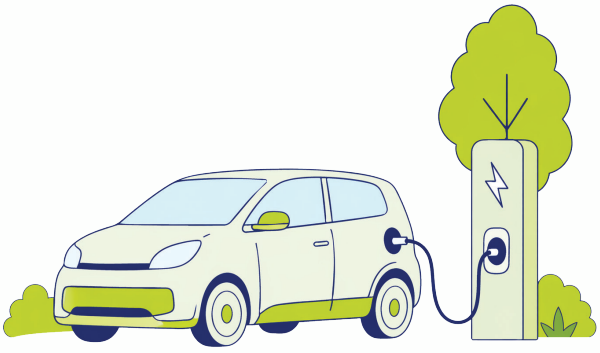


Des moyens généraux RENFORCÉS

Toujours plus de véhicules électriques

La loi d'orientation des mobilités (LOM) promulguée en décembre 2019 impose aux entreprises de remplacer progressivement leurs véhicules les plus polluants par des **véhicules plus propres, hybrides ou rechargeables.** Ainsi, depuis 2024, 13 Habitat renouvelle ses véhicules en location longue durée en privilégiant les voitures et utilitaires hybrides et électriques. Fin 2025, le parc automobile de l'Office (80 véhicules au total) compte **16 véhicules électriques**, dont 2 utilitaires et 9 véhicules hybrides rechargeables. Plusieurs de ces véhicules sont mis à la disposition des salariés pour leurs missions extérieures. La navette entre le siège et les agences est assurée par un de ces véhicules électriques.

Rappelons tout l'intérêt d'électrifier sa flotte automobile : selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), un véhicule électrique émet en moyenne trois fois moins de gaz à effet de serre qu'un véhicule thermique sur l'ensemble de son cycle de vie, en tenant compte de la production de la batterie et de l'électricité. Et en matière d'entretien et de consommation d'énergie, un véhicule électrique requiert un budget bien inférieur à celui d'un véhicule thermique.



Perspectives 2026

8 nouveaux véhicules électriques et 2 autres véhicules hybrides rechargeables seront livrés dans le courant de 2026. Des bornes de recharge seront installées, au cours du second semestre 2026, pour les véhicules électriques dans les agences (Marseille Technopole, Marseille Coeur de Ville et Aubagne) et dans le garage direction au siège social.

Le tri des déchets progresse avec les bacs collectifs

Le pôle infrastructure et moyens généraux a installé en 2024 des bacs de traitement des déchets dans les différents services de 13 Habitat, au siège et dans les agences, à destination de tous les salariés. Plus de 4 tonnes de déchets valorisables (papiers et cartons, bouteilles en plastique, gobelets en carton, canettes en métal, verre, piles) ont ainsi été collectées en 2024 et 2025.



Le tri des déchets est de plus en plus adopté par les salariés, d'autant plus que les poubelles individuelles ont été supprimées mi-2025 : en compensation, des bacs de tri collectifs ont été installés au siège et dans les agences. Une première analyse de ces bacs marron DIB (déchet industriel banal) montre que 54% des déchets résiduels non valorisables ont été correctement déposés ; les 46% restants auraient dû être triés et déposés dans les autres bacs, car ils étaient valorisables. C'est surtout vrai pour les emballages de ramettes de papier, les gobelets en carton, et les canettes.

À partir de 2028, selon la règlementation, les contenants des bacs marron DIB seront refusés s'ils contiennent 50% ou plus de déchets valorisables.





LA NOUVELLE



PARTIE 6

GOUVERNANCE

Rapport Ancols p.82
Le plan d'actions p.83
Le budget de redressement p.84

NOUVELLE gouvernance, NOUVEAU cap

L'été 2025 a été marqué par le changement de gouvernance à la tête de 13 Habitat. **Jean-Marc Perrin** a été élu à l'unanimité **président de l'Office**, en remplacement de Nora Preziosi. Il est conseiller départemental aixois, délégué aux personnes du bel âge et à la mise en relief de la paléontologie et de l'archéologie en Provence. La candidature de Damien Vanoverschelde, ancien DG de Hauts-de-Seine Habitat, a été validée à l'unanimité par le CA au poste de directeur général.



Des engagements pris en réponse au rapport de l'Ancols

Le CA s'est réuni fin septembre pour valider à l'unanimité les réponses apportées aux recommandations et aux observations de l'Agence nationale de contrôle du logement social (Ancols), contenues dans le rapport définitif de juin 2025, et portant sur les exercices 2019-2023 de 13 Habitat.

L'office HLM s'est ainsi engagé dans la mise en place de nouveaux process et de nouvelles pratiques, et le renforcement de dispositifs existants, pour :

- **Réduire la vacance et les délais de remise en location et d'attribution des logements vacants**
- **Renforcer le contrôle interne sur les dysfonctionnements constatés,** notamment en matière d'attribution, de marchés et de recrutements
- **Prévenir les situations de conflits d'intérêts**, notamment par la prochaine nomination d'un « référent déontologie » auprès du directeur général
- **Optimiser les coûts de gestion**, en particulier de la masse salariale
- **Améliorer la connaissance technique et énergétique** du parc immobilier
- **Accroître le nombre de nouveaux logements locatifs sociaux**
- **Améliorer la satisfaction des locataires** en termes de qualité de service

La nouvelle gouvernance a tenu à rassurer les administrateurs sur l'avenir de l'Office : « Les bases sont saines, la maison est belle, les salariés sont investis, nous avons à réactiver une chaîne fructueuse : remettre de l'entretien dans notre patrimoine, pour que les locataires soient satisfaits, pour que les salariés soient satisfaits et remplissent leurs missions, et pour que les élus locaux soient satisfaits et travaillent avec nous pour développer le logement social », a précisé le directeur général. « L'ensemble des acteurs du logement social rencontrés lors du congrès HLM de l'USH à Paris est soulagé et rassuré par le fait que 13 Habitat va repartir sur de bons rails. Tous sont prêts à nous y aider », a insisté le président.

Augmenter les recettes, maîtriser les coûts, entretenir le patrimoine

Lors du débat en CA sur les orientations budgétaires fin novembre, le président a fait part de sa « préoccupation sur les nécessaires efforts de gestion » pour « retrouver les marges de manœuvre ». « Le budget 2026 sera placé sous le signe de l'austérité en matière d'exploitation, avec un objectif de retrouver autant que possible et malgré le contexte économique, un ratio d'autofinancement proche des 3% des loyers, et un résultat net positif », a-t-il insisté.

Le directeur général a ainsi proposé pour 2026, d'élaborer « un budget qui permette de :

- poursuivre des objectifs de croissance des recettes ;
- mener un plan de maîtrise des coûts, notamment de remise en état des logements et de masse salariale ;
- répondre à nos objectifs d'entretien et de rénovation du parc existant ;
- et atteindre un meilleur niveau de satisfaction des locataires ».

Dans ce cadre, ont été dévoilées plusieurs orientations :

- faire passer le taux de vacance de 2,8% aujourd'hui à moins de 2% fin 2026 ;
- réduire le taux d'impayés (2,9% aujourd'hui) en accompagnant mieux les locataires en difficulté dès l'attribution du logement ;
- mettre en place un plan anti-squat pour limiter les troubles du voisinage et les surcoûts de remise en location ;
- accroître nos interventions sur le patrimoine (+16%) en matière de réhabilitation, maintenance et offre nouvelle ;
- réviser notre plan stratégique du patrimoine à 10 ans, qui intègrera une nouvelle méthode du calcul de diagnostic de performance énergétique ;
- poursuivre la politique de développement de l'offre nouvelle, prioritairement en LLS;
- construire un nouveau plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires, sur l'accessibilité à nos services, le traitement des réclamations et le délai et la qualité de nos interventions ;
- maîtriser les frais de gestion ;
- mettre en place des mesures préventives pour réduire le taux d'absentéisme élevé ;
- établir un diagnostic sur l'organisation de l'Office, identifier les processus à adapter ou à réformer, mobiliser les salariés pour proposer des solutions d'amélioration ;
- amplifier notre politique RSE, en matière de dialogue avec nos partenaires, de bien- vivre ensemble, de qualité de service et de réponse aux enjeux écologiques.



Un budget de redressement pour 2026

Présenté par le directeur général et la directrice finances & performance en CA mi-décembre, le budget 2026 a été adopté à l'unanimité moins une voix. Il est caractérisé par :

- **un résultat net prévisionnel de + 29 800 euros** fin 2026 (contre -19,5 millions d'euros € fin 2025) ;
- **un autofinancement net de 9,8 millions d'euros** (+24%) ;
- **un prévisionnel sur 5 ans du potentiel financier à terminaison de 31,6 millions d'euros et un prévisionnel du fonds de roulement à terminaison de 45,6 millions d'euros**, fin 2026.

Un des « objectifs ambitieux » est de **réduire le taux de vacance, de 3,66%** fin 2025 (1226 logements) à 2% fin 2026 (671 logements), « en mettant sous monitoring cette vacance, pour questionner le processus et l'améliorer ». 800 000 euros doivent ainsi être récupérés.

Il est aussi prévu ***« un effort financier »*** sur le coût de la remise en état des logements avant relocation, « en allégeant de 25% les travaux d'embellissement mais en maintenant les traitements d'urgence et ceux concernant les installations électriques et gaz ». Le coût total des travaux dans un logement avant relocation doit ainsi passer de 6300 euros en 2025 à moins de 4900 euros en 2026.

Quant à la masse salariale, « nous devons mieux maîtriser les coûts, pour récupérer 1,5 million d'euros sur les salaires bruts. À l'occasion des départs à la retraite, nous devons réfléchir à l'organisation pour éviter de remplacer poste pour poste, pour aller chercher ces économies nécessaires, a insisté le directeur général. S'il y a réorganisation, cela se fera en partenariat avec les collaborateurs. Nous devons tenir compte du constat de l'Ancols : 13 Habitat compte 4 ETP (équivalents temps plein) pour 1000 logements en trop, par rapport au reste de la profession. La situation est grave. Il n'y a pas d'autres solutions que de réduire les travaux à la relocation et la masse salariale, pour préserver le patrimoine et les effectifs ».

Pour le président, « 13 Habitat est en difficulté financière. Il faut se donner les moyens de la pérennité de notre Office. Dans le privé, ce serait un plan social. Nous avons décidé la méthode douce, pour accompagner et préserver. Ce serait irresponsable de ne pas regarder la réalité en face : nous devons trouver des économies y compris dans la masse salariale, mais avec intelligence, échange, transparence et justesse, sans brutalité ».





Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, vous bénéficiez pendant toute la période de traitement et de conservation des données, d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données personnelles ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez les exercer en contactant le délégué à la protection des données de 13 Habitat, sous réserve de joindre la copie d'une pièce justificative d'identité en cours de validité, à l'adresse dpo@13habitat.fr, ou par courrier postal à 13 Habitat – Service DPO / DACI - 80, rue Albe – 13248 MARSEILLE CEDEX 04.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à l'autorité de contrôle compétente, la CNIL : https://www.cnil.fr/fr.

Direction de la publication : Damien Vanoverschelde. Rédaction : la Direction de la communicaiton (Laurent Léonard). Photographies : la Direction de la communication. Conception graphique et mise en page : Agence Y2, en collaboration avec la direction de la communication (Sophie Nerault)

13 habitat

13habitat.fr