



# ENSEMBLE CONSTRUISONS LE LOGEMENT SOCIAL

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2023



GRUPE  
POSTE HABITAT



**01.**

**DÉVELOPPER,  
CONSTRUIRE,  
ENTREtenir**  
ET VALORISER  
LE PATRIMOINE

**PAGE 9**

**02.**

**ACCUEILLIR, SOUTENIR  
NOS LOCATAIRES**  
ET DÉVELOPPER  
LA RELATION CLIENT  
EN FAVORISANT LE BIEN  
VIVRE ENSEMBLE

**PAGE 17**

# Sommaire

## 03.

**ACCOMPAGNER,  
FAIRE ÉVOLUER  
ET FIDÉLISER  
LES ÉQUIPES**

**PAGE 33**

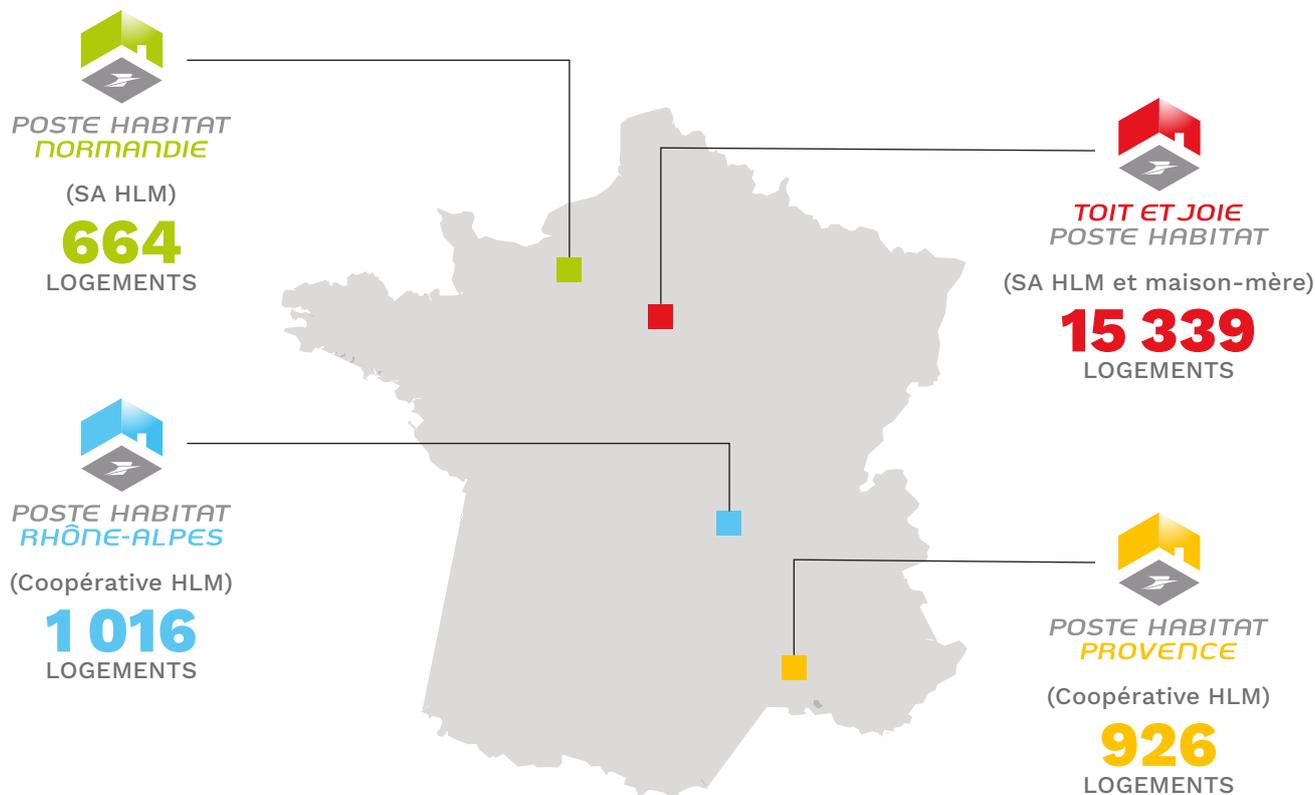
## 04.

**LES SOCIÉTÉS  
DU GROUPE  
EN CHIFFRES**

**PAGE 37**



# Présentation du Groupe



**17 945**  
LOGEMENTS  
SUR LE TERRITOIRE  
NATIONAL



**2 489**  
LOGEMENTS  
EN COURS DE  
PRODUCTION

## Un actionnaire de référence : le Groupe La Poste

Les sociétés du Groupe Poste Habitat bénéficient du soutien de leur actionnaire, La Poste. Sa confiance et son intérêt donnent aux sociétés du Groupe Poste Habitat les moyens de poursuivre leur développement, et leur offrent les garanties nécessaires pour remplir leurs objectifs ambitieux en termes de production.

Au quotidien, les synergies existantes avec La Poste permettent des réflexions d'évolution urbaine d'ampleur, avec la naissance de lieux de vie pouvant allier activité postale, diversité des publics logés, mais aussi multiplicité des services proposés.



**1 100**  
NOUVEAUX  
MÉNAGES  
ACCUEILLIS EN 2023



**1 AGENT**  
DE PROXIMITÉ  
POUR 80 LOGEMENTS,  
EN MOYENNE



**L'année 2023 a été marquée par des défis significatifs pour les locataires et les équipes de Poste Habitat. En plus des séquelles de la crise sanitaire, les prix de l'énergie ont atteint des sommets sans précédent. Face à cette situation, nous avons redoublé d'efforts pour protéger nos locataires les plus vulnérables et leur garantir un soutien adapté.**

Notre modèle de proximité a été au cœur de notre stratégie. Nos gardiens et gardiennes, en contact direct avec les locataires, ont joué un rôle essentiel pour identifier rapidement les situations de fragilité et passer le relais aux équipes du siège. En 2023, plus de 1700 familles ont bénéficié d'un suivi personnalisé.

Notre engagement se traduit aussi par une volonté constante d'améliorer la qualité de nos services. Dans le cadre de notre nouveau projet d'entreprise élaboré avec les équipes en 2023 et lancé en 2024, nous avons travaillé avec l'objectif d'améliorer la satisfaction de nos locataires ainsi que celle de nos salariés.

En tant que bailleur social, nous avons également pris des mesures significatives pour relever le défi écologique. Toit et Joie - Poste Habitat a réalisé son premier bilan carbone, qui guidera nos efforts de décarbonation et de transition énergétique. Dans cette optique, nous poursuivons le développement de constructions éco-responsables, plus économes en énergie et moins polluantes, et l'accélération des réhabilitations thermiques de notre patrimoine. Un quart de nos immeubles est actuellement concerné par ces travaux, visant à améliorer le confort et réduire les consommations d'énergie.

En cette période de fortes tensions, avec l'appui du Groupe La Poste, nous restons déterminés à soutenir nos locataires et à défendre notre bien commun, le logement social. Nous poursuivrons nos efforts pour répondre à leurs besoins, tout en nous adaptant aux défis environnementaux et économiques. Notre mission est de garantir à chacun un logement de qualité, dans un environnement sain et durable.

● **Agnès Grangé**

Présidente de Toit et Joie - Poste Habitat, filiale du Groupe La Poste



**Poste Habitat Provence grandit !**

Le patrimoine de la société provençale a évolué de 60 % en 3 ans et dépasse désormais les 900 logements. Le partenariat entre le bailleur social et les promoteurs contribue à limiter les effets de la crise immobilière sur un territoire très contraint où les objectifs de la loi SRU ne pourront être atteints qu'à très long terme.

Poste Habitat Provence a été créée pour développer une offre de logements en lien avec La Poste et ses filiales. La recherche de synergies m'a conduit à renforcer la présence des directeur/trices en prise directe avec les activités de La Poste et le logement au sein du Conseil d'Administration. Ainsi, plusieurs opérations sont en cours d'études avec La Poste Immobilier pour le développement du patrimoine. Parallèlement, la société s'acculture aux offres de services déployées par La Poste et les liens noués avec le service logement de la Poste aboutissent à loger de plus en plus de postiers.

Je suis certain que la gestion en flux permettra d'optimiser les attributions de logement vers les postiers en 2024, réforme des attributions bien appréhendée par l'équipe en place.

Je salue à cette occasion le dynamisme de l'équipe qui a été structurée, résolument orientée vers la satisfaction des locataires, et qui gagne en compétences en absorbant de plus en plus de missions. Les filières métiers créées au sein du Groupe Poste Habitat en 2023 contribuent de façon certaine à la professionnalisation des effectifs des filiales et à leur autonomie.

La société s'ouvre désormais à de nouveaux marchés : le Logement Locatif Intermédiaire (LLI), les résidences étudiantes ou résidences pour personnes âgées, les pensions de famille... font partie des axes de développement travaillés pour offrir une solution de logement locatif complète aux ménages avant le lancement prochain de l'activité d'accession sociale en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

● **Yves Roland**

Président de Poste Habitat Provence



### L'équipe de Poste Habitat Normandie est mobilisée chaque jour sur le terrain avec le soutien du Groupe La Poste, des partenaires, des collectivités et des élus locaux.

Le contexte difficile, avec les crises énergétique et immobilière, ainsi que l'inflation, a montré la nécessité de rapprocher les équipes présentes au siège et sur les sites. Dans la continuité des gardiens recrutés depuis 3 ans, la gestion de proximité a ainsi été renforcée avec le recrutement d'une chargée de proximité en 2023. Depuis septembre, l'ancienne gardienne du site des Andelys, est en appui (administratif, technique, ménager...) du personnel sur plusieurs résidences, dont les plus petites, parfois éloignées, afin d'assurer un lien avec tous nos locataires.

Sur l'ensemble de notre patrimoine, habitat individuel ou collectif, nous avons la même exigence de qualité de service et de respect de notre vocation sociale. En complément de notre présence sur le terrain, les locataires sont reçus par les équipes du siège. Tout au long de l'année 2023, 20 rencontres ont été organisées.

Avec son implantation sur l'agglomération Seine-Eure, Poste Habitat Normandie étend son patrimoine pour atteindre 664 logements à fin 2023. Le développement de la société passe également par la diversification avec la livraison de grands pavillons en Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) et Prêt Locatif Social (PLS) à Louviers. La livraison s'est effectuée début août 2023 et les locataires ont pris possession des clés à la mi-septembre. Les logements sont équipés de panneaux photovoltaïques qui permettent de produire de l'électricité.

Enfin, conformément aux objectifs pris sur l'ensemble de son patrimoine, Poste Habitat Normandie poursuit la réhabilitation thermique de ses bâtiments. L'année 2024 sera marquée par la réhabilitation de 48 logements et de 6 pavillons sur le site des Andelys.

#### Frédéric Duché

Président de Poste Habitat Normandie



### Cette année a été marquée pour notre coopérative HLM Poste Habitat Rhône-Alpes par des défis et réalisations, mais aussi d'une vision claire et ambitieuse pour l'avenir.

Un patrimoine et une équipe dynamiques. Avec 1016 logements répartis dans la région Rhône-Alpes, notre patrimoine est en constante évolution, avec des projets de rénovation, des constructions neuves et des améliorations continues. L'équipe est mobilisée, jeune et dynamique. Elle aura le plaisir d'accueillir en avril 2024 un nouveau Directeur, Clément Guard qui connaît très bien le monde HLM. Je remercie vivement l'ancien Directeur Vincent Armetta qui a contribué au développement de Poste Habitat Rhône-Alpes en permettant à la coopérative de franchir le seuil symbolique des 1000 logements et d'être présent dans des zones particulièrement tendues parce que frontalières de la Suisse ou Lyonnaises. De nombreux projets sont en cours, près de 200 logements devraient être livrés en 2024. Ils permettront d'accueillir de nouveaux locataires et notamment des postiers.

Nous sommes aussi fiers de collaborer avec des partenaires pour développer des projets d'habitat inclusif et de favoriser l'accessibilité dans nos logements. Notre mission est ancrée dans nos valeurs fondamentales : solidarité, accessibilité et durabilité.

La crise du Covid et l'inflation ont pesé sur nos locataires, mais notre engagement reste inébranlable. Nous travaillons main dans la main au sein de Poste Habitat, avec le Groupe La Poste, les collectivités territoriales, les élus et les associations pour surmonter tous les défis et continuer à développer la coopérative.

Je suis honorée de contribuer à cette aventure. Merci de votre confiance et de votre soutien.

#### Mylène Franceschi

Présidente de Poste Habitat Rhône-Alpes



Équipes Poste Habitat convention interne 2023. © Claire Delfino

## Cap' Poste Habitat, un nouveau projet stratégique pour le Groupe

Durant l'année 2023, Poste Habitat a travaillé à la définition de son projet d'entreprise en mobilisant l'ensemble de ses collaborateurs. Ce nouveau projet définit les orientations essentielles jusqu'en 2027 avec la volonté d'adapter la stratégie de l'entreprise pour préparer l'avenir mais aussi de traduire ses engagements en actions concrètes. Parmi elles : la relation aux locataires, l'offre de logement et son adaptation, les réponses aux besoins des territoires, la transition écologique et les dynamiques internes...

Une réflexion initiée par **Sylvie Vandenberghe**,  
Directrice Générale du Groupe Poste Habitat, filiale du Groupe La Poste.

## Quelle a été la genèse du projet d'entreprise Cap' Poste Habitat ?

Nous sommes repartis du précédent projet – que l'épidémie de Covid avait stoppé – en souhaitant que notre nouveau projet soit co-construit, avec des orientations stratégiques plus lisibles, développées en cinq axes :

- apporter une réponse efficace à nos locataires, en étant plus réactifs et plus performants ;
- proposer une offre diversifiée de logements sociaux et adapter l'offre existante aux besoins des territoires et de La Poste ;
- créer plus de collectif en changeant notre mode de pensée et notre fonctionnement, en donnant plus de sens au quotidien de nos collaborateurs ;
- structurer nos outils, maîtriser nos données et bâtir un socle solide pour intégrer l'innovation ;
- intégrer le développement durable dans nos actions quotidiennes.

Cette réflexion vise à mettre en place un corpus stratégique déclinable en feuilles de route pour la période considérée et être ainsi plus efficace dans notre adaptation aux défis présents et à venir.

## Comment s'est déroulée sa construction, quelles en ont été les étapes ?

Son écriture s'est faite dès juin 2023 au travers d'une approche résolument collaborative. L'émergence de groupes de projets par axes s'est rapidement imposée pour être aussi pragmatiques que possible.

À différentes étapes, les équipes de Poste Habitat – sous l'animation du Comité de Direction et de la Direction Générale – ont apporté leurs idées et leurs regards, avec un maximum de transversalité, en croisant tous les métiers, toutes les entités du Groupe, sans niveau hiérarchique. L'objectif était que chacun commence à s'approprier le projet, à le diffuser, à le porter. Nous souhaitons aussi que des personnes qui ne se connaissent pas se rencontrent, en intégrant les singularités de toutes les filiales et de leurs territoires.



Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale du Groupe.  
© Bruno Lévy

## Qu'est-il ressorti de ce travail ?

Beaucoup de dynamisme et de motivation ! Car après avoir abouti à la confirmation des axes prioritaires et des projets qui en découlent, nous avons lancé un appel à manifestation d'intérêt auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe pour leur proposer de participer ponctuellement à certains groupes de travail. Cette approche en mode projet est nouvelle pour beaucoup d'entre eux. Elle est intéressante car elle nous permet de travailler réellement collectivement. Elle nous permet aussi d'être souples et de nous adapter en fonction du contexte.

## Justement, quelles sont les difficultés actuelles dont l'entreprise doit tenir compte pour l'avenir ?

Poste Habitat fait face à un contexte de crise économique et de crise du logement, à des enjeux climatiques et énergétiques majeurs, aux évolutions des besoins entre les territoires et leurs habitants... C'est justement parce que ce contexte est plus contraint que nous avons besoin d'un projet d'entreprise nous permettant de gagner en structuration et en efficacité.

## Quels sont les atouts sur lesquels capitaliser ?

Nos valeurs, dans lesquelles s'inscrit notre feuille de route : bien commun, responsabilité environnementale, solidarité, proximité, efficacité.

Poste Habitat peut aussi s'appuyer sur la bonne volonté et l'énergie des équipes pour ce nouveau projet. Les collaborateurs de terrain, pour ne citer qu'eux, se sont ainsi fortement mobilisés. Notre modèle de concertation active avec les locataires nous permet également d'ajuster notre feuille de route. C'est un énorme atout.

Enfin, le fait d'être une filiale de La Poste est aussi une force. Le Groupe nous soutient au quotidien dans nos projets et nous entraîne dans une dynamique positive, ancrée dans les territoires.

## Quelles sont les orientations prioritaires ?

L'année 2024 va porter en particulier le projet « Réponse aux locataires ». Nous devons nous adapter à tous les modes de communication et surtout nous assurer de toujours répondre en informant de notre délai de traitement. Cela passe par comment nous organiser, quel outil choisir pour partager la traçabilité et la réponse entre collaborateurs concernés et en particulier, avec notre personnel de proximité. Cette année, nous souhaitons aussi livrer tout le corpus de la stratégie patrimoniale et de la stratégie environnementale intégrant feuilles de route et plans d'actions.

Côté collaborateurs enfin, un véritable parcours d'intégration sera mis en place en faisant en sorte que non seulement les personnes se rencontrent, mais aussi que les nouveaux arrivants puissent tout de suite se former sur les outils qu'ils utiliseront, sur leur métier en constituant des briques d'expertise. Cela nous permettra de mieux répondre aux besoins professionnels des salariés du Groupe, tout au long de leur carrière.





# 01.

**DÉVELOPPER, CONSTRUIRE,  
ENTRETENIR**

ET VALORISER  
LE PATRIMOINE



Locataires résidence Montigny-le-Bretonneux, réhabilitation 2023, Arteo Architecte, entreprise de travaux GCC. © Axel Heise

EN 2023 :

**342**

RÉHABILITATIONS

**25**

ACQUISITIONS  
AMÉLIORATION

**386**

CONSTRUCTIONS  
NEUVES, VEFA ET  
VENTES ACHÉVÉES  
(NEUF), DONT

**302**

SONT DES LOGEMENTS  
EN LOCATIFS ET

**53**

EN ACCESSION  
À LA PROPRIÉTÉ

**2 489**

SONT EN COURS  
DE PRODUCTION ET  
EN ÉTUDE  
ET TRAVAUX\*

## Développement, constructions neuves et réhabilitations

En lien avec les collectivités, l'activité du développement implique la recherche d'opportunités (bâties ou foncières), l'étude des biens immobiliers ou terrains identifiés, la formulation d'offres d'acquisition et le suivi jusqu'à la signature de l'acte authentique. Prenant ensuite le relais à la signature de l'acte de vente, l'activité de maîtrise d'ouvrage définit un cahier des charges qui donnera lieu à un projet d'architecte. La maîtrise d'ouvrage englobe également la programmation et le suivi des importants travaux de réhabilitation du patrimoine existant, une priorité pour Poste Habitat.

\* Étude: sous contrat de réservation ou en travaux pour les VEFA et passées en comité d'engagement pour les réhabilitations (mais hors garantie de parfait achèvement et clôture).

## Un contexte exigeant

Plus de 2,6 millions de ménages français sont dans l'attente d'un logement social, une demande toujours en augmentation. En parallèle, les bailleurs sociaux sont confrontés à une situation contraignante, sur fond de crise immobilière : le foncier est rare et coûteux, les taux d'intérêt sont en hausse, quand les demandes et les autorisations de construction de logements neufs sont à un niveau peu élevé. Simultanément, les coûts de construction comme ceux de l'énergie augmentent, alors que les ménages subissent aussi durement les effets de l'inflation.

Les sociétés de Poste Habitat redoublent d'inventivité et d'innovation pour maintenir le niveau de production, et permettre au plus grand nombre d'accéder à un logement social. Dans le même temps, le Groupe mobilise ses ressources pour rénover son patrimoine sur le volet thermique, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre, maîtriser les charges des locataires et garantir leur confort.

**« Poste Habitat maintient sa volonté de réhabiliter ses résidences. C'est un équilibre à trouver entre prêts, optimisation des performances, aides des collectivités, choix des matériaux... tout en conservant la qualité. »**

**Olivier Mons,**

Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage et du Développement

EN 2023, POSTE HABITAT  
A INVESTI

**23,7 MILLIONS  
D'EUROS  
DANS LA  
RÉHABILITATION  
DE SON  
PATRIMOINE**

## Innover pour des bâtiments plus éco-responsables

Respect de l'environnement, faible consommation d'énergie et impact environnemental limité... La construction de bâtiments éco-responsables représente un enjeu majeur pour le Groupe Poste Habitat qui travaille à déployer différentes solutions pour tenir cet objectif. Parmi elles, la mise en place de radiateurs numériques écologiques grâce à la récupération de chaleur de microprocesseurs. Ces derniers, en effectuant des opérations informatiques complexes pour des entreprises tierces, dégagent de la chaleur directement dissipée pour chauffer les appartements. Mené en 2023, le projet de rénovation thermique de la résidence de Saint-Maur-des-Fossés a permis en complément de l'ensemble des travaux d'isolation, d'expérimenter la pose de ces radiateurs numériques dans 8 logements, améliorant sensiblement l'efficacité énergétique du bâti, tout en garantissant une baisse des dépenses énergétiques.



Radiateur numérique résidence Saint-Maur-des-Fossés, rénovation 2023, entreprise de travaux Patrimoine & Rénovation. © Axel Heise

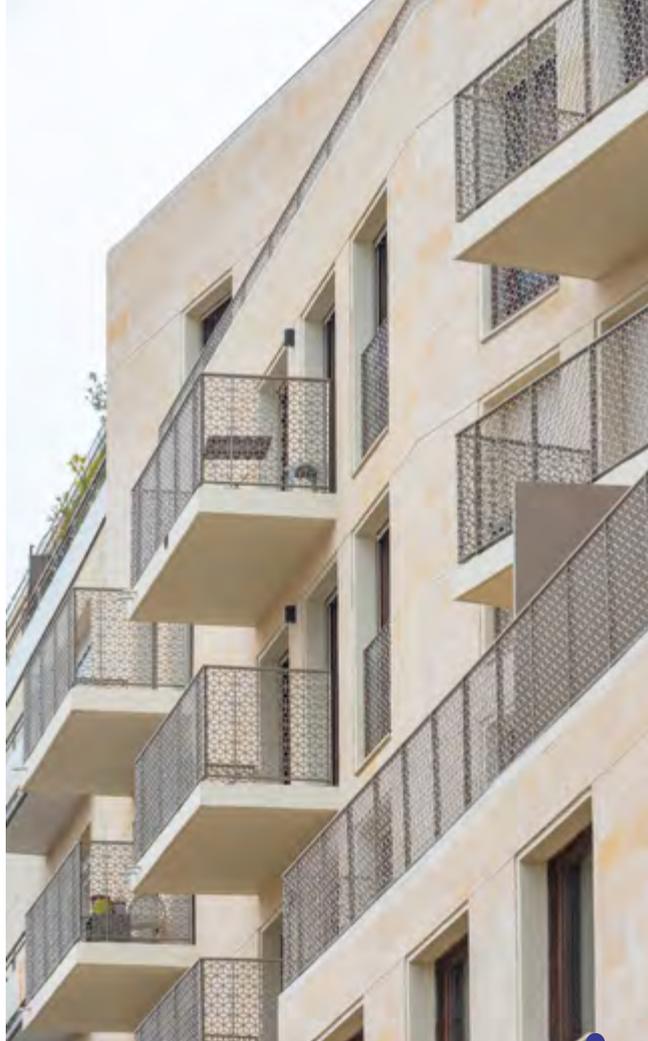
## Rénovation du patrimoine existant

Face aux enjeux environnementaux et de lutte contre la précarité énergétique, le Groupe Poste Habitat a fait le choix d'investir fortement dans la réhabilitation de son patrimoine, notamment au niveau thermique, afin d'améliorer le confort de ses locataires, mais aussi afin de maîtriser le coût des charges pour les ménages.

Les travaux engagés suivent un plan stratégique patrimonial (PSP) avec un arbitrage des opérations prioritaires. Ils concernent l'amélioration de l'isolation, la révision des systèmes de chauffage ou de production d'eau chaude, ainsi que la décarbonation des bâtiments (réseaux de chaleur urbains, chaufferies à gaz, énergies renouvelables).

## Accession sociale à la propriété

L'accession sociale à la propriété est un dispositif sécurisé permettant aux ménages ayant des revenus modestes de devenir propriétaires, avec une garantie de rachat et de relogement en cas d'accident de vie. Le Groupe Poste Habitat propose des solutions d'habitation sociales diversifiées pour accompagner les locataires dans toutes les étapes de leur vie et faciliter leur parcours résidentiel, de la location à l'accès à la propriété.



Résidence accession sociale Fontenay-aux-Roses, neuf en maîtrise d'ouvrage directe 2023, tectone architectes urbanistes, entreprise de travaux RosaBâtiment IDF. © Axel Heise



Résidence 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris réhabilitation 2023, architecte Agence Alexandre Andréassian, entreprise de travaux Paris-Ouest Construction. © Axel Heise

## Toit et Joie - Poste Habitat

177 logements ont été mis en service pour Toit et Joie - Poste Habitat en 2023. De nombreuses réhabilitations se sont également achevées à Saint-Maur-des-Fossés, Montigny-le-Bretonneux, Châtillon ainsi que dans Paris 15<sup>e</sup> rue d'Alleray et Paris 19<sup>e</sup> rue de Tanger représentant 336 logements en Île-de-France. En 2023, la réhabilitation représente près de 65 % de l'activité de la maîtrise d'ouvrage pour Toit et Joie - Poste Habitat.

### Paris, rue d'Alleray

**Les deux résidences Toit et Joie – Poste Habitat du 17 et 23 rue d'Alleray** ont bénéficié d'une importante réhabilitation visant à améliorer leurs performances énergétiques, notamment grâce à des travaux d'isolation. Au programme : rénovation thermique des façades, remplacement des fenêtres, pose de nouveaux radiateurs peu énergivores (avec la fonction détection des fenêtres ouvertes) et remplacement des ballons d'eau chaude individuels par une chaufferie collective alimentée avec des pompes à chaleur. Le résultat de cette opération se révèle positif puisque les locataires réalisent environ 60 % d'économies d'énergie, avec un meilleur confort de vie.

### Fontenay-aux-Roses

**25 logements en accession sociale** ont été livrés à Fontenay-aux-Roses, dans une résidence moderne et esthétique (certifiée NF Habitat HQE\*). Bénéficiant de 4 commerces en pied d'immeuble, elle est située à proximité des transports (bus et RER) et des commerces du quartier. Allant du T2 au T5, l'ensemble des logements bénéficient d'un espace extérieur (balcon ou terrasse) avec une exposition des séjours au Sud. À partir du 3 pièces, les appartements sont traversants afin d'assurer une double orientation et une ventilation optimisée. Au dernier niveau, une spacieuse terrasse partagée offre la possibilité de développer des activités communes et associatives.

\* Certification dédiée aux constructions durables qui garantit les performances et la qualité d'un logement avec 3 critères principaux : écologie, santé et bien-être des habitants.

## Poste Habitat Normandie

**Six nouvelles maisons individuelles de type T4** sont sorties de terre sur la commune de Louviers. D'une surface moyenne de 80 m<sup>2</sup>, chacune dispose d'un espace vert, d'un garage et d'un panneau photovoltaïque favorisant l'autoconsommation.

De cette manière, Poste Habitat Normandie consolide la diversification de son patrimoine et participe à répondre aux besoins de toutes les familles. En 2023, Poste Habitat Normandie a atteint les 664 logements sur le département de l'Eure.



Maisons Louviers, neuf en maîtrise d'ouvrage directe 2023, architecte Boucles de Seine. © Poste Habitat

## Poste Habitat Rhône-Alpes

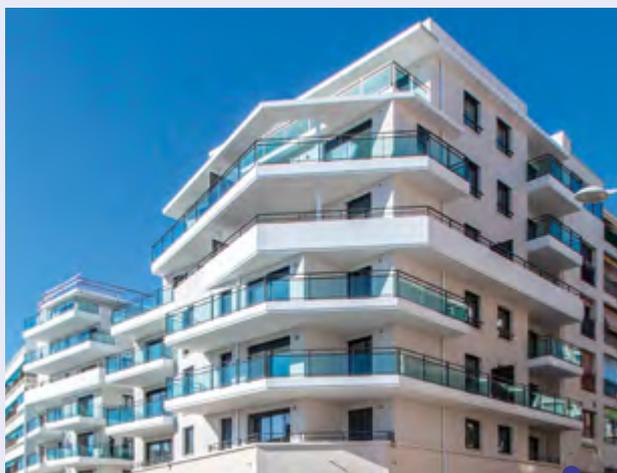


Résidences aux Contamines-Montjoie VEFA 2023, promoteur Généom, Descombes architecte. © Poste Habitat

**Poste Habitat Rhône-Alpes étend son patrimoine aux Contamines-Montjoie**, au cœur du massif du Mont-Blanc, avec deux nouvelles résidences. La première, de 17 logements saisonniers (proposés en usufruit locatif social) allant du T2 au T4, a été livrée en décembre 2023. Elle vise à répondre au problème régional du logement des travailleurs saisonniers employés par les entreprises du tourisme (hôtellerie, restauration, société d'exploitations des remontées mécaniques...).

Pendant l'année 2024, une seconde résidence de 15 logements locatifs sociaux allant du T1 au T5, sera livrée ainsi que 15 logements en prêt social location-accession (PSLA) répartis sur deux bâtiments. Ces résidences, d'une grande qualité architecturale, s'intègrent parfaitement dans l'environnement montagnard. Tous les logements disposent d'un grand espace extérieur à vivre pour profiter pleinement des magnifiques vues sur les massifs environnants.

## Poste Habitat Provence



Résidence Cahna Mare, Cagnes-sur-Mer VEFA 2023, promoteur Sogeprom. © tomatoki

**La nouvelle résidence Cahna Mare à Cagnes-sur-Mer** a accueilli ses premiers résidents. À travers ce projet, Poste Habitat Provence renforce sa présence sur un des axes économiques les plus dynamiques de la Côte d'Azur, où les besoins des familles pour se loger restent très élevés. Située au cœur de l'emblématique quartier du Cros de Cagnes, les 10 logements sociaux de Poste Habitat Provence dans cette nouvelle copropriété de 26 logements, profitent d'une situation exceptionnelle en bord de mer.

D'une architecture élégante - façades blanches, garde-corps teintés d'écumes, menuiseries extérieures gris anthracite - elle se compose de deux bâtiments organisés autour d'une oasis végétale. Ces logements confortables, répartis du T1 au T4, se prolongent de beaux espaces extérieurs (terrasses ou balcons) donnant sur le grand paysage. En 2023, Poste Habitat Provence a livré 73 logements et gère désormais 926 logements en Provence-Alpes-Côte d'Azur.



Locataire résidence Noisy-le-Grand. © Axel Heise

## Maintenance et entretien du patrimoine

Pour le Groupe Poste Habitat, l'entretien du patrimoine est une priorité. Au-delà de la question des réhabilitations, les travaux de maintenance réalisés au quotidien permettent d'assurer aux locataires un niveau de confort constant dans leur logement et les espaces communs. Poste Habitat mène dans le même temps une politique ambitieuse pour adapter les logements pour ses locataires en perte d'autonomie.

**13 M€  
INVESTIS  
PAR  
LE GROUPE POSTE  
HABITAT**

DANS LA MAINTENANCE  
ET LE GROS ENTRETIEN  
DE SON PATRIMOINE  
EN 2023

### Adapter les logements

Pour améliorer l'accessibilité à ses logements et permettre aux habitants de vieillir le plus longtemps chez eux, Poste Habitat s'est donné pour objectif de répondre au plus près aux besoins des locataires en travaillant avec un ergothérapeute qui effectue une visite à domicile avant la réalisation des travaux.

En 2023, dans le cadre de sa politique d'adaptation des logements au handicap et à la perte d'autonomie, 330 000 € ont été spécifiquement alloués par le Groupe avec un reste à charge de zéro pour les locataires. Ces travaux comprennent : adaptation de salles de bains, élargissement de portes intérieures et de rampes d'accès aux immeubles, installation de dispositifs sonores et visuels...

## Décarbonation et maîtrise des charges - raccordement au réseau de chaleur urbain

En 2023, 6 résidences, comprenant 634 logements, ont été raccordées à des réseaux de chaleur urbain.

Pour 2024, Poste Habitat projette de raccorder 10 résidences.

Nouvelles menuiseries réhabilitation  
15<sup>e</sup> arrondissement de Paris 2023, architecte  
Agence Alexandre Andréassian, entreprise de travaux  
Paris-Ouest Construction. © Axel Heise

### Partenariat Économie d'Énergie : plus de confort énergétique, moins de dépenses

Poste Habitat et Économie d'Énergie – une filiale du Groupe La Poste – ont conclu une nouvelle convention. L'objectif : faciliter le financement des travaux éligibles au dispositif des CEE (Certificats d'économies d'énergie) permettant la réalisation d'économies d'énergie dans les résidences et ainsi un impact positif sur les charges des locataires. Parmi ces travaux : isolation, remplacement des menuiseries, systèmes de chauffage, ventilation, voire la rénovation globale des bâtiments.

« Les équipes de Poste Habitat sont mobilisées au quotidien pour déployer un plan de réduction de la consommation énergétique pour faire face aux enjeux environnementaux et à la maîtrise des charges locatives. »

**Gwenaël Legrand,**  
Directeur en Charge des Politiques Environnementales





# 02.

## **ACCUEILLIR, SOUTENIR NOS LOCATAIRES**

ET DÉVELOPPER  
LA RELATION CLIENT  
EN FAVORISANT  
LE BIEN VIVRE  
ENSEMBLE



Locataires résidence Châtillon 2023. © Axel Heise

## Attribution des logements

Les commissions d'attribution examinent au moins trois demandes pour un même logement à attribuer, et chaque dossier fait l'objet d'une étude attentive. Ses décisions sont fondées sur le respect du cadre réglementaire et des critères de priorité retenus dans la charte d'attribution qui a été révisée en 2023. La commercialisation des logements implique aussi un travail avec les équipes du patrimoine et de la proximité, pour permettre une mise en location rapide.

**1 100  
NOUVEAUX  
MÉNAGES**  
ACCUEILLIS  
EN 2023

### Les commissions d'attribution

Depuis le 1<sup>er</sup> trimestre 2023, une nouvelle charte d'attribution et un nouveau règlement intérieur, accessibles sur [postehabitat.com](https://postehabitat.com), s'appliquent aux sociétés du Groupe Poste Habitat.

La mise à jour de ces documents était nécessaire en raison des évolutions réglementaires afférentes à la gestion de la demande de logement et à l'attribution des logements locatifs sociaux.

## Fonctionnement

La CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements), examine les dossiers et attribue nominativement chaque logement. Elle exerce sa mission dans le respect des dispositions en vigueur, des priorités nationales et locales, des engagements d'attribution. Elle participe ainsi à la mise en œuvre du droit au logement. Pour cela, elle tient compte des :

- engagements quantitatifs d'attribution légaux : au moins un quart des attributions annuelles de logements est destiné aux personnes bénéficiant du DALO (Droit Au Logement Opposable), ou à défaut, aux personnes prioritaires ;
- obligations liées aux contrats des réservataires : État, collectivités territoriales, Action Logement, le Groupe La Poste, etc. Engagements locaux : plusieurs dispositifs partenariaux fixent en outre des objectifs chiffrés à l'échelle des territoires ;
- priorités fixées par le Conseil d'Administration : favoriser le logement des postiers grâce au partenariat institué avec le service logement de La Poste ; répondre aux demandes de mutations, encourager la mixité sociale et accompagner les publics prioritaires.

### L'attribution des logements repose sur :

- les critères de recevabilité réglementaires ;
- le caractère éventuel prioritaire de la demande ;
- la cohérence entre la composition familiale et la taille du logement ;
- l'adéquation entre les ressources mensuelles du foyer et le montant du loyer ;
- la situation de logement actuelle du demandeur ;
- le lieu de travail et son éloignement ;
- la cotation de la demande, dans le cas d'une mutation ;
- l'ancienneté de la demande ;
- le territoire du logement proposé et des orientations partenariales définies.

**« Au sein de Poste Habitat, les CALEOL sont des commissions vivantes, des lieux d'échanges dans lesquelles s'impliquent non seulement les équipes et les partenaires institutionnels, mais aussi les représentants des locataires. Elles jouent un rôle essentiel : celui d'attribuer nominativement chaque logement qui se libère, dans le respect de la réglementation et des orientations de la politique d'attribution, tout en garantissant l'égalité de traitement des demandeurs. »**

*Virginie Guerraud,  
Directrice de la Gestion Locative*

## Mobilité interne des locataires

Poste Habitat s'engage à favoriser la mobilité interne de ses locataires, grâce à un service dédié et la mise en place d'une charte interne qui cible en particulier :

- les personnes victimes de violence ;
- les ménages en situation de sur et de sous-occupation ;
- les ménages en situation de handicap ou de perte d'autonomie ;
- les ménages nécessitant un relogement dans le cadre des opérations de démolition, ou de restructuration lourde du patrimoine ;
- les ménages rencontrant des difficultés financières.

En 2023, 146 locataires ont bénéficié d'une mutation dans le Groupe.



Locataires résidence Bagneux 2023. © Lucie Jean

# Proximité

Depuis sa création, Poste Habitat a souhaité mettre le lien social au cœur de ses priorités. Sur l'ensemble des résidences, des gardiens et gardiennes, des personnels de proximité, ainsi que des gestionnaires techniques de patrimoine sont présents au quotidien pour accompagner les locataires.

## Gardiens et gestionnaires techniques de patrimoine (GTP), des métiers essentiels

Résidant sur place et étant de ce fait au contact direct des locataires, les gardiens et gardiennes d'immeubles jouent un rôle central en étant leurs premiers interlocuteurs. Chaque jour, ils participent au maintien du bien-vivre ensemble. Accueillant (visite des logements, états des lieux) et renseignant les locataires, veillant à leur sécurité, recueillant leurs demandes (réparations, sinistres, incivilités...) et y répondant directement lorsque cela est possible, ils les redirigent sinon vers les bons interlocuteurs. Leur travail d'entretien ménager, de gestion des ordures ménagères ou d'entretien des espaces verts favorise la création d'un environnement paisible, incitant au respect du cadre collectif.

En parallèle, ce sont eux qui alertent le siège, accueillent les prestataires pour les travaux de maintenance ou vérifient la bonne réception du chantier et le bon fonctionnement des installations de sécurité, assurant ainsi une réactivité optimale pour répondre aux problématiques rencontrées.

Travaillant en étroite collaboration avec les gardiens et gardiennes, les gestionnaires techniques de patrimoine agissent quant à eux chacun sur un secteur regroupant différentes résidences, souvent à l'échelle départementale.

Polyvalents, ils ont pour mission l'entretien technique du parc immobilier de leur secteur, de gérer les imprévus et de faire le lien entre les gardiens et le siège. Tous se retrouvent régulièrement sur le terrain, et se réunissent chaque trimestre au siège de Poste Habitat, par secteur ou lors de la convention annuelle.

**« J'aime le dialogue et le lien social qui sont au cœur de mon métier. C'est une fonction dynamique et polyvalente, pour laquelle les journées ne se ressemblent pas. »**

**Ibrahim Diagana,**  
gardien d'immeuble (département 93)



Employé d'immeuble résidence Montigny-le-Bretonneux.  
© Axel Heise

**1  
GARDIEN  
POUR  
80  
LOGEMENTS**



Locataire et gardienne d'immeuble résidence Montigny-le-Bretonneux. © Axel Heise

### **Extranet locataires, bientôt une nouvelle interface**

L'extranet de Poste Habitat est un outil pratique pour faciliter les démarches des locataires. Actuellement en refonte, sa nouvelle version devrait être lancée fin 2024. À la clé : une nouvelle interface plus intuitive et efficace pour une communication plus simple et plus fluide. Elle permettra en effet d'engager l'utilisateur avec un accès aux informations et aux fonctionnalités de son compte « en temps réel », ainsi qu'aux actualités de sa résidence.

L'objectif du nouvel extranet locataires est d'optimiser leur expérience sur cet espace en ligne et *in fine* leur quotidien grâce à un meilleur traitement des demandes. Une volonté qui s'inscrit dans le nouveau projet stratégique « Cap' Poste Habitat » visant notamment à améliorer la qualité de service au quotidien en apportant une réponse réactive et efficace aux locataires.

### **Certification CléA : valoriser le parcours professionnel des gardiens et développer leur employabilité**

Dans la continuité du parcours CléA initié en 2022, Poste Habitat a décidé de poursuivre le projet mis en place avec la certification numérique CléA, relative aux usages fondamentaux du numérique au sein d'un environnement de travail. Conduit par la Fédération des ESH (Entreprises Sociales pour l'Habitat), ce dispositif vise à faciliter l'accès aux gardiens et gardiennes d'immeubles à une certification professionnelle.

En 2023, 10 salariés ont obtenu cette certification, valorisant leur parcours professionnel et développant leur employabilité. Grâce à elle, ils pourront devenir des référents numériques au sein de leurs secteurs respectifs et ainsi accompagner les équipes de proximité à la digitalisation grandissante des métiers.



Loge gardien d'immeuble. © Poste Habitat

## Tranquillité résidentielle

Présent et impliqué auprès des personnels de proximité et des locataires, Poste Habitat met tout en œuvre, dans le cadre de ses missions, pour garantir la tranquillité résidentielle.

### Conventions départementales sécurité et prévention de la délinquance dans le logement social

En 2023, Poste Habitat a poursuivi la formalisation de ses partenariats avec les forces de sécurité et les instances juridictionnelles, et a également maintenu sa volonté de s'associer aux instances départementales. Le Groupe vise ainsi à optimiser les actions possibles en matière de sécurité et de prévention. Ces conventions départementales, co-construites, et signées par les organismes HLM, les parquets et les Préfectures, ont débuté dès 2018 dans le Val-d'Oise. En 2024, une convention devrait être signée pour Paris, permettant à l'ensemble des départements d'Île-de-France d'être couvert.

### Garde particulier assermenté (GPA)

Depuis 2022, l'assermentation de gardiens et de gestionnaires techniques est expérimentée sur 23 résidences. La pertinence de ce dispositif a été confirmée cette année par les retours de terrain, indiquant une amélioration du cadre de vie sur les résidences concernées.

Lever efficace pour les équipes en place, l'assermentation permet de sensibiliser les locataires et de prévenir les phénomènes d'incivilités avec des bénéfices observés importants : la baisse de plus de moitié des problématiques d'hygiène (ex. : jets par les fenêtres) sur certaines résidences, ou encore la baisse significative des incivilités sur les sites des gardiens assermentés et ce, sans nécessité de dresser un procès-verbal.

Constitués lorsque les gardiens particuliers assermentés (GPA) constatent des infractions au règlement – principalement pour des dégradations ou des problèmes d'hygiène dans la résidence – les procès-verbaux peuvent donner lieu à des contraventions, qui sont ensuite intégrés dans un processus judiciaire pour confirmer l'amende et la condamnation.

Les résultats encourageants constatés sur l'année 2023, viennent confirmer la politique de Poste Habitat : recourir en priorité à la prévention. En 2024, le dispositif pourrait être déployé plus largement à d'autres secteurs et départements.

**14  
GARDES  
PARTICULIERS  
ASSERMENTÉS  
(GPA)  
EN 2023**

**« Des leviers techniques et institutionnels de prévention nous permettent d'assurer la tranquillité au sein de nos résidences. Nous traitons notamment les problèmes d'usage par des travaux ou des chantiers jeunes, en concertation avec les habitants. De nombreuses actions de développement social urbain ou d'actions culturelles, réalisées avec nos partenaires, permettent d'impliquer les locataires. L'assermentation de nos gardiens, également, donne une posture légitime à leur action, toujours en privilégiant la prévention. »**

**Davis Camoes,**  
Directeur Maintenance et Proximité

### **Le dispositif du TIG (travail d'intérêt général)**

En 2023, Poste Habitat s'est de nouveau impliqué dans le dispositif du TIG (travail d'intérêt général), le considérant comme une partie intégrante de sa mission sociale, notamment dans les Yvelines et en Seine-Saint-Denis. Quatre candidats ont été reçus en stage, sur deux sites : à La Courneuve et Montigny-le-Bretonneux. Pour les « tigestes » et les gardiens et gardiennes qui les encadrent, ce dispositif représente une expérience enrichissante permettant à travers la construction d'un dialogue de mieux prévenir la récidive.

### **Gestion de crise, des équipes mobilisées et réactives**

En cas de sinistre important ou de situation problématique urgente (incendies, intoxications...), les équipes de Poste Habitat se mobilisent afin d'apporter une réponse rapide et efficace aux locataires impactés :

- sécurisation du site ;
- remise en état des éléments et équipements techniques pouvant l'être, en faisant intervenir différents prestataires (EDF, GDF, menuisiers, sociétés de nettoyage...);
- mise à l'abri des habitants en partenariat avec la municipalité ;
- accompagnement des démarches des locataires auprès de leurs assureurs ;
- organisation du relogement des ménages le cas échéant.

Ces procédures d'intervention d'urgence sont en amélioration constante afin de réagir le mieux possible aux situations de crise.



Résidence Saint-Maur-des-Fossés, réhabilitation 2023, entreprise de travaux Patrimoine & Rénovation. © Axel Heise

Équipes Poste Habitat siège dans le 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris 2023. © Welcome to The Jungle

## Recouvrement

Les accidents de la vie peuvent parfois entraîner des difficultés, notamment sur le paiement du loyer. Poste Habitat avec ses équipes a pour objectif d'intervenir le plus tôt possible auprès des locataires en cas de besoin afin de trouver une solution adaptée et prévenir toute situation critique.

**1 700  
FAMILLES,  
ACCOMPAGNÉES  
PAR LES ÉQUIPES  
DE POSTE  
HABITAT**

EN 2023,  
DANS LE CADRE  
DE LA RÉGULARISATION  
DE CHARGES

### Accompagnement des locataires

La hausse sans précédent des prix de l'énergie, particulièrement des prix du gaz naturel, a eu un impact direct majeur sur l'augmentation générale des charges, malgré la mise en œuvre de différentes mesures.

« Les recommandations des pouvoirs publics ont été suivies (période de chauffe décalée, température de 19 °C la journée et 18 °C la nuit) et le bouclier tarifaire mis en place par le Gouvernement appliqué » indique **Bréhima Sissoko**, Responsable du quittancement et des charges.

Poste Habitat a mis en œuvre tous les moyens à disposition d'un bailleur social pour protéger ses locataires :

- nos gardiens et gardiennes au plus près des locataires, ont permis de détecter plus rapidement les situations de fragilité afin de mettre en place un accompagnement adéquat ;

- une permanence téléphonique dédiée a été mise en place ;
- dans les résidences où l'évolution des charges a été la plus conséquente, les locataires ont été contactés par téléphone pour trouver une solution adaptée ;
- 72 permanences sur les sites ont été organisées ;
- enfin, nous avons mis en place un fonds de près de 500 000 € dont 200 000 € auprès du Fonds Énergie Soli'Al (Action Logement) pour aider les locataires, sous conditions de ressources.

**« Nous avons fait le choix "d'aller vers" les locataires : gardiens, gardiennes, équipes du service recouvrement et du Pôle Social, tous se sont mobilisés pour accompagner nos locataires et solliciter toutes les aides possibles. »**

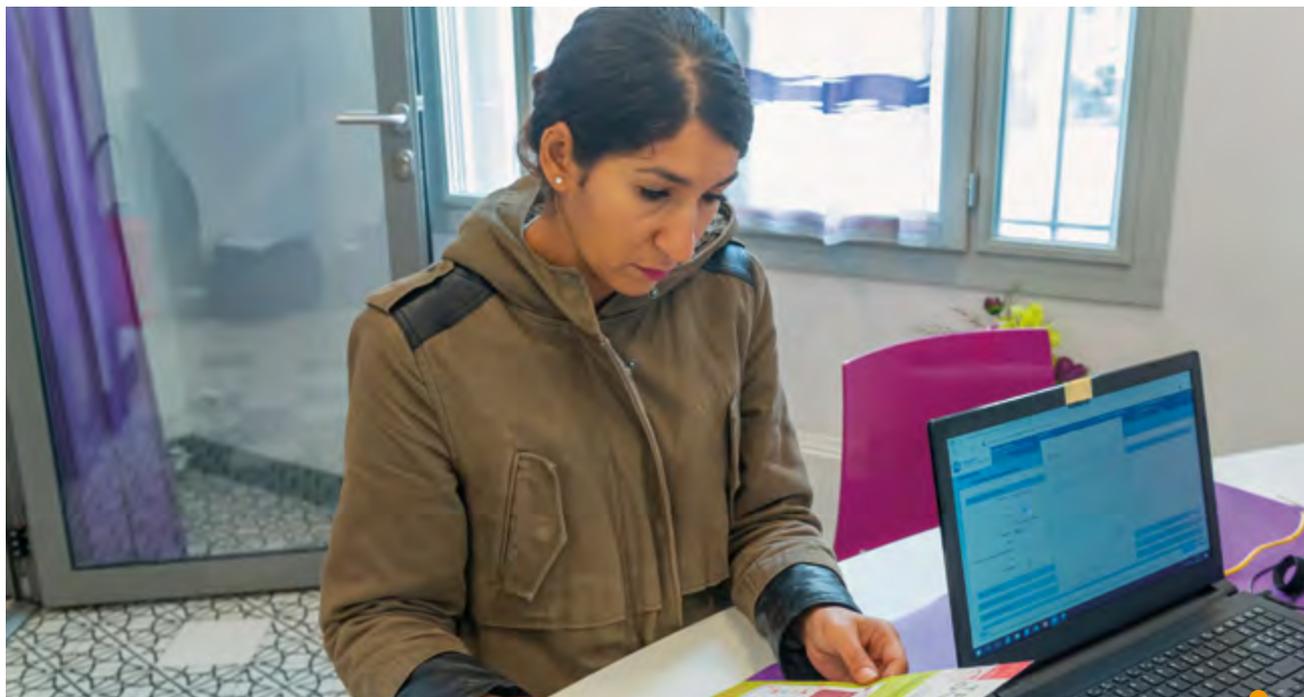
**Sandrine Durand,**  
Directrice du Recouvrement et du Contentieux

### La commission de prévention des impayés

La commission de prévention des impayés se réunit tous les mois. Elle examine et arbitre les suites à donner à chaque situation (orientations vers le Pôle Social, relances téléphoniques ou mails, appels des gardiens, mises en place de plans d'apurement, rendez-vous au siège, permanences sur site).



Gardiennne résidence 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris. © Axel Heise

Locataire résidence du 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris. © Axel Heise

## L'accompagnement social

Mobilisé à la demande des locataires, le Pôle Social peut aussi intervenir en soutien d'un des services du siège ou du personnel de proximité en direction des ménages en difficulté. L'accompagnement social de Poste Habitat se caractérise aussi par le développement de l'immobilier spécifique (logements étudiants ou pour jeunes actifs, résidences sociales, hébergement d'urgence...) et la mise en place des maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) dans le cadre de réhabilitations d'envergure ou de démolitions-reconstructions.

### Logement accompagné

La construction et la mise à disposition à des associations de résidences destinées à loger des populations en difficulté, font partie intégrante du métier de bailleur social et des valeurs portées par Poste Habitat ; le Groupe ayant toujours œuvré à fournir des solutions d'habitation à tous les publics.

Les logements de ces résidences sont destinés aux personnes nécessitant un accompagnement particulier et ne pouvant pas résider dans un logement social traditionnel : personnes handicapées, isolées et/ou sans domicile, réfugiées ou souffrant de troubles. Il peut s'agir de centres d'hébergement d'urgence, de foyers, de pensions de famille ou encore de centres de stabilisation.

Pour ces projets d'immobilier spécifique, le Pôle Social travaille en partenariat avec la Direction du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage et le gestionnaire associatif retenu.

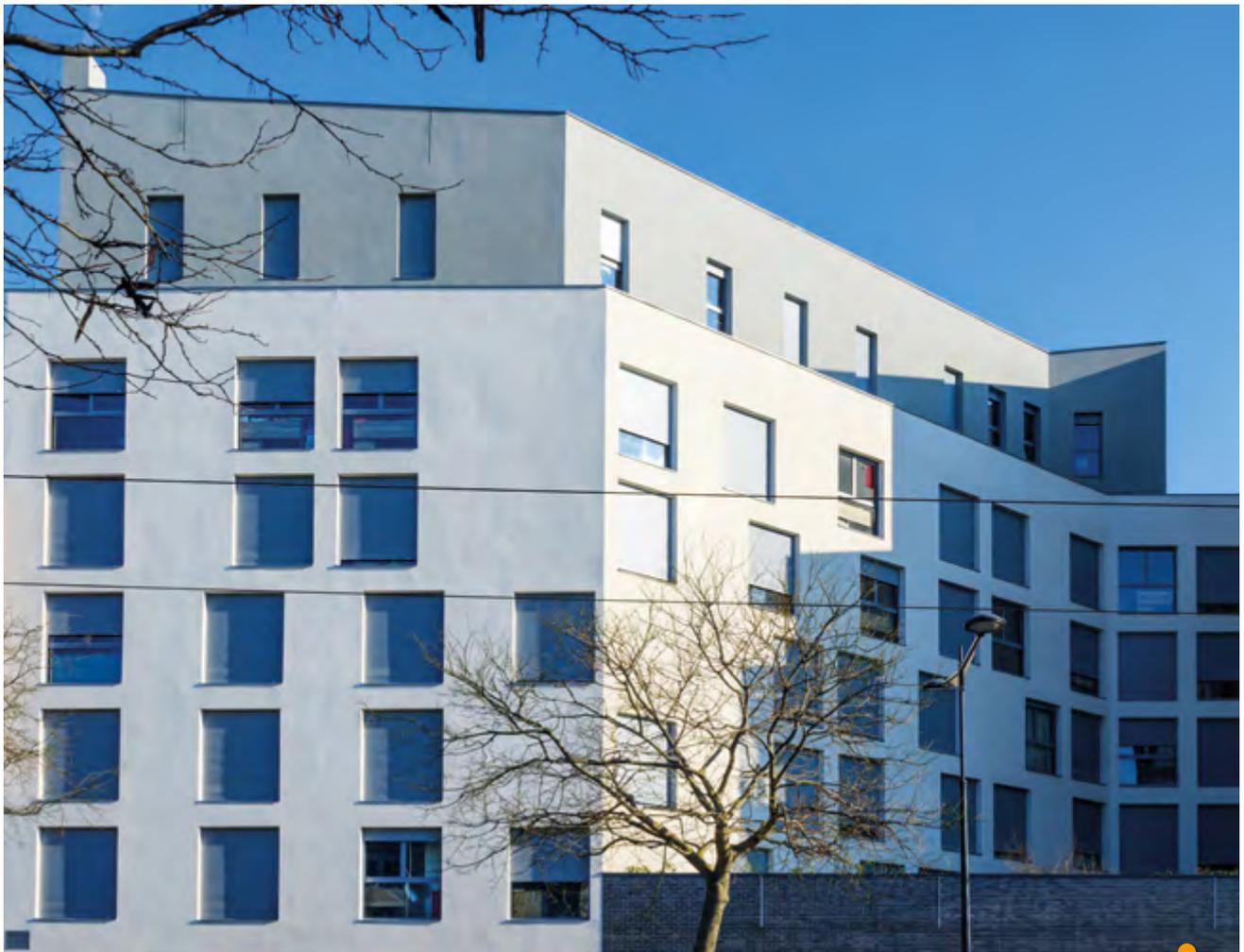
En 2023, l'immobilier spécifique représente 967 logements dans le Groupe Poste Habitat.

En 2024, trois résidences seront mises en service pour accueillir de nouveaux locataires : une résidence étudiante dans le 5<sup>e</sup> arrondissement de Paris, une résidence destinée aux femmes isolées et aux familles monoparentales dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris, ainsi qu'une pension de famille à Clichy pour les hommes isolés.

**L'IMMOBILIER  
SPÉCIFIQUE**

ATTEINDRA BIENTÔT

**1 000  
LOGEMENTS**



Résidence étudiante Pierrefitte-sur-Seine, VEFA 2023, promoteur Linkcity, architecture Pelegrin, gestion par l'association ARPEJ. © Fabrice Gaboriau

**« L'immobilier spécifique s'intéresse aux situations en amont du logement social. Beaucoup de personnes passant par ces dispositifs d'hébergement occuperont à terme un logement social. »**

**Dominique Macchi,**  
Directeur du Pôle Social

### **Dispositif de colocations temporaires, multiculturelles et solidaires**

Dans le cadre du projet de démolition-reconstruction de 88 logements à Sevran (NPRU 2), six logements vacants ont été mis à disposition de l'association Caracol afin d'y organiser des colocations temporaires, multiculturelles et solidaires entre étudiants, jeunes actifs et personnes réfugiées. Pour accompagner l'accueil de ces colocataires d'horizons variés, mais aussi favoriser la convivialité et l'échange, un projet culturel lié à l'aménagement des espaces communs est porté par la compagnie artistique lu<sup>2</sup>.

### **Mieux accompagner les réhabilitations**

En 2023, le Pôle Social a renforcé son action concernant la concertation dans le cadre de la mise en place systématisée de MOUS, calibrée en fonction de l'importance des travaux pour l'accompagnement des réhabilitations lourdes en milieux occupés et de démolitions-reconstructions. L'objectif : faciliter le bon déroulement des travaux en renforçant l'information des locataires dans le cadre de ces opérations. Pour le Groupe, c'est aussi l'opportunité d'accroître le dialogue avec les locataires.

À Bagneux, les locataires ont été concertés pour un projet de d'aménagement d'une nouvelle voie de circulation et pour la réhabilitation des logements. Au-delà d'informer chaque ménage du projet, la concertation a aussi permis de recueillir des informations utiles, les souhaits et les avis des locataires sur le projet.



Signalétique installée lors de l'aménagement du local encombrants.

**59**  
**PROJETS**  
EN 2023

## Développement social et urbain

En tant que bailleur social et en cohérence avec ses valeurs, Poste Habitat déploie chaque année des actions en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV)\* pour apporter une réponse adaptée aux difficultés identifiées et améliorer la qualité de vie des locataires.

En 2023, les projets du Pôle Développement Social et Urbain (DSU) ont notamment été financés grâce au dispositif d'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties en QPV (18 résidences concernées en Île-de-France), ce qui a représenté plus de 700 000 € pour Poste Habitat pour 59 projets.

Ce budget a permis la mise en œuvre de différentes actions pour :

- **AMÉLIORER le cadre de vie (travaux dans les parties communes, espaces extérieurs et sensibilisation auprès des locataires) ;**
- **FAVORISER le lien social ;**
- **MAINTENIR un cadre de vie apaisé ;**
- **RENFORCER la présence du personnel de proximité, là où des besoins ont émergé ;**
- **SOUTENIR les initiatives territoriales.**

En 2023, les équipes du Pôle DSU de Poste Habitat ont continué de renforcer leurs activités.

Dans 25 résidences (dont 7 résidences hors QPV) 744 habitants ont participé et/ou ont été sensibilisés à des actions portant sur l'amélioration de leur cadre de vie (peinture et aménagements), ont été accompagnés à modifier leurs usages et à en adopter de nouveaux (écogestes, économies d'énergie et réemploi par exemple).

Pour cela 66 partenariats (dont 14 nouveaux) ont été menés avec des communes, bailleurs, entreprises – notamment de l'économie sociale et solidaire – artistes et associations.

\* Quartier prioritaire de la politique de la ville : quartier de plus de 1000 habitants, au sein d'une unité urbaine de plus de 10 000 habitants et dont plus de 50 % sont sous le seuil de pauvreté.

## Des chantiers avec et pour les habitants

Pour accompagner les locataires vers de nouveaux usages, tels que l'aménagement des parties communes, les équipes de Poste Habitat ont organisé plusieurs actions. Parmi elles, des chantiers éducatifs ayant aussi pour objectifs de permettre aux jeunes d'apprendre les règles du monde professionnel, de travailler l'appropriation aux lieux et, de cette manière, de contribuer à améliorer le cadre de vie de l'ensemble des habitants.

À Argenteuil – en partenariat avec des associations – plusieurs jeunes du quartier ont ainsi participé à la réfection des locaux vélos/poussettes et encombrants en les repeignant suivant un code couleur délimitant les espaces. Les locataires ont ensuite été sensibilisés au fonctionnement des nouveaux locaux. D'autres actions d'accompagnement semblables ont aussi été menées dans différentes résidences : Évry-Courcouronnes, Champigny-sur-Marne (locaux encombrants), Clichy-sous-Bois (local ordures ménagères...).

## Réaménagement de la place du Soleil Levant à Saint-Denis

En 2023, plusieurs chantiers ont permis de réaménager la place du Soleil Levant à Saint-Denis (résidence en QPV de 229 logements). Ce projet visait à revitaliser la place afin d'améliorer le cadre de vie des locataires en restaurant la tranquillité et a donné lieu à une importante concertation avec les locataires.

Parallèlement à ces travaux, un local donnant sur la place a été réhabilité afin que s'y installent les Compagnons Bâisseurs d'Île-de-France. L'association y propose désormais une outillhèque pour louer gratuitement des outils, elle y accompagne aussi les habitants (conseils et chantiers d'auto-réhabilitation des logements, lutte contre les nuisibles, sensibilisation aux écogestes).



Réaménagement place du Soleil Levant résidence Saint-Denis. © Poste Habitat

**« Nous sommes animés par un objectif : améliorer le cadre de vie des locataires. Les projets menés sont basés sur des diagnostics et construits en partenariat avec les acteurs du territoire, et avec le personnel de proximité. Nous avons à cœur de résoudre des dysfonctionnements tout en introduisant de l'innovation dans la démarche de concertation, de sensibilisation et d'accompagnement aux usages des locataires. »**

**Verónica Da Cruz Vicuna,**  
Responsable du Développement Social et Urbain



Concert Paris Taïko Ensemble, festival *Au-delà des toits* 2023, résidence d'Aulnay-sous-Bois. © Lucie Jean

## Culture

Pour Poste Habitat, le rôle d'un bailleur social ne se limite pas à la seule production de logements ou de solutions d'hébergement. Depuis 7 ans, Poste Habitat a choisi la culture comme vecteur de lien social et du bien vivre ensemble. Tout au long de l'année, des actions culturelles sont mises en place en pieds d'immeubles à destination des locataires. Au cœur de l'organisation, la Direction de la Culture pilote cette activité en partenariat avec les collectivités et le ministère de la Culture, avec le soutien de plusieurs partenaires pour certains projets, comme le Centre National du Livre, la Société du Grand Paris ou encore la Fondation La Poste.

### Résidences d'action culturelle

Les « résidences d'action culturelle » ont été mises en place en partenariat avec les collectivités, dans le cadre de la convention signée dès 2018 avec le ministère de la Culture et la DRAC Île-de-France. Leur principe ? Un artiste ou une compagnie investit une résidence afin d'initier un processus de co-création avec les locataires, sur des périodes allant de 6 mois à 2 ans. Au cœur de cette expérience créative : des projets variés allant de l'écriture d'une pièce de théâtre à l'élaboration d'une œuvre d'art urbain.

L'objectif de ces résidences est de réduire les inégalités d'accès de nos locataires aux pratiques culturelles, de créer du lien social, mais au-delà, de donner envie aux habitants de s'investir ensemble dans leur résidence, dans leur quartier et dans leur ville. Une restitution annuelle est organisée en mai et juin au travers du festival *Au-delà des toits*.



Résidence à Villiers-Le-Bel, montage de l'œuvre fleurie de Cécile Jaillard qui a reçu le prix « 1 immeuble, 1 œuvre » en 2023. © Cécile Jaillard

En 2023, 2 280 locataires ont participé aux 64 ateliers organisés dans les résidences Poste Habitat en Île-de-France, en Normandie, en Provence et en Rhône-Alpes. 32 compagnies artistiques ou artistes professionnels soutenus par Poste Habitat sont intervenus auprès des habitants.

Pendant 4 semaines, le festival *Au-delà des toits* a réuni 1500 locataires.

**« Il n'est pas si fréquent dans nos vies professionnelles de sentir que nous sommes exactement au bon endroit, avec une démarche artistique juste. »**

**Judith Frydman,**

*Directrice de l'association culturelle Des ricochets sur les pavés, en résidence artistique sur la résidence des Ulis*

### **Prix « 1 immeuble, 1 œuvre »**

Depuis 2015, le prix « 1 immeuble, 1 œuvre » récompense les projets artistiques plaçant la création au plus près de chacun et participant à améliorer la qualité de vie des locataires.

Le 29 juin 2023, le prix « 1 immeuble, 1 œuvre » a été remis par Rima Abdul Malak, alors ministre de la Culture, à l'artiste Cécile Jaillard et à Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale de Poste Habitat pour le projet participatif « La Nature et les jardins » installé à la résidence Toit et Joie – Poste Habitat de Villiers-le-Bel. Les locataires ont contribué à sa réalisation en peignant, mais aussi en dialoguant entre générations et avec l'artiste. Aujourd'hui, son installation amène de la convivialité entre les habitants.

Parmi les œuvres réalisées en 2023, cinq s'inscrivent dans « 1 immeuble, 1 œuvre », un programme du ministère de la Culture pour la création artistique.

### **6<sup>e</sup> édition du festival *Au-delà des toits***

En juin 2023, le festival *Au-delà des toits* s'est installé dans les résidences de Poste Habitat. Organisé depuis 6 ans, cet événement multidisciplinaire et fédérateur met en lumière les créations de locataires et d'artistes professionnels initiées pendant toute l'année lors de résidences artistiques.

**29**  
**PROJETS**  
EN 2023



Locataire projet «Être Aîné» compagnie Etosha, festival *Au-delà des toits* 2023, résidence Massy. © Lucie Jean





# 03.

**ACCOMPAGNER, FAIRE ÉVOLUER**  
ET FIDÉLISER  
LES ÉQUIPES



Équipes Poste Habitat convention interne 2023. © Claire Delfino

## Ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines veille à accompagner les salariés au quotidien afin qu'ils trouvent toute leur place au sein du Groupe. Les équipes leur proposent des formations professionnelles pertinentes pour maintenir et améliorer leur expertise et qualification, et sont attentives à leurs conditions de travail. Elles œuvrent également à améliorer le recrutement de nouveaux collaborateurs, ainsi qu'à leur fidélisation.

### Engagés pour l'apprentissage

Plus de 30 alternants ont rejoint Poste Habitat en 2023. À travers leur accueil, le Groupe entend faciliter l'intégration des étudiants dans le monde professionnel, leur fournir des clés pour devenir autonomes sur leur métier, et ainsi les aider à débiter leur carrière. Leurs tuteurs – régulièrement formés pour les accompagner dans le développement de leurs compétences – jouent un rôle essentiel en guidant, conseillant, et en partageant leur expertise. Pour Poste Habitat, c'est donc l'occasion d'accompagner, repérer et recruter des talents.

Avant de débiter leurs missions, chaque alternant bénéficie d'abord de deux journées d'intégration afin de se familiariser avec l'environnement du logement social et prendre ses marques au sein de l'entreprise.

### DuoDay : changer le regard sur le handicap

Pour la première fois, Poste Habitat a participé au DuoDay à l'occasion de la 27<sup>e</sup> Semaine du Handicap. Le principe : permettre aux personnes en situation de handicap de découvrir les métiers qu'elles peuvent exercer et aux employeurs d'apprécier leurs compétences, tout en faisant évoluer les perceptions de chacun.

La Direction de la Culture a ainsi accueilli, le temps d'une journée, une personne en situation

de handicap pour lui faire découvrir le quotidien des équipes et leurs métiers. Au programme : missions et programmation des projets à venir, présentation des activités du Groupe, visite du musée de La Poste.

**« Attaché à la qualité de vie au travail, Poste Habitat soutient dorénavant les parents d'enfants en situation de handicap. Pour les accompagner dans les démarches médicales et/ou d'insertion, ou pour toute autre obligation liée à leur situation, ils peuvent bénéficier de trois jours supplémentaires par an rémunérés, jusqu'au 18<sup>e</sup> anniversaire de leur enfant. »**

**Francine Prigent Mersch,**  
Directrice des Ressources Humaines

## Mobilité interne

Poste Habitat encourage fortement la mobilité professionnelle afin que les salariés puissent s'épanouir dans leur métier, évoluer dans leur carrière et continuer à grandir au sein du Groupe. Favorisée par la diversité des métiers (gestion technique patrimoniale, gestion locative, développement et maîtrise d'ouvrage, fonctions supports...), elle est gage de leur progression, et du renouvellement de leur intérêt professionnel.

Chaque année, plusieurs collaborateurs font ainsi le souhait d'évoluer en interne : en 2023, une responsable du quittancement et des charges locatives a ainsi intégré la Direction des Systèmes Informatiques en qualité de technicienne, après avoir évolué sur différents postes pendant 24 années au sein de Poste Habitat.

Autre exemple avec le poste de coordinateur proximité créé cette année par la Direction du Patrimoine et de la Politique de la Ville pour favoriser l'articulation siège – proximité. Ce poste est aujourd'hui occupé par une salariée précédemment gestionnaire technique de patrimoine.



Équipes Poste Habitat siège dans le 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris 2023.  
© Welcome to The Jungle

## Index égalité femmes-homme

L'index de l'égalité femmes-hommes, issu de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, est calculé sur 100 points. Il mesure le respect de l'égalité professionnelle au sein des entreprises.

### Focus nombre : 90 sur 100

C'est le score obtenu en 2023 par Toit et Joie - Poste Habitat. Cet index prend en compte cinq indicateurs :

1. L'écart de rémunération femmes-hommes
2. L'écart de répartition des augmentations individuelles
3. L'écart de répartition des promotions
4. Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité
5. La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations



# 04.

**LES SOCIÉTÉS DU GROUPE**

EN CHIFFRES



**TOIT ET JOIE**  
POSTE HABITAT

## Les faits marquants en 2023

38

GROUPE POSTE HABITAT - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

**En 2023, Toit et Joie – Poste Habitat a livré 145 logements** dont 133 d'équivalents-logements dans une résidence étudiante à Pierrefitte-sur-Seine. Les autres logements familiaux concernent la VEFA de 7 logements à Gentilly et la livraison des 4 logements supplémentaires à La Celle-Saint-Cloud.

**La phase 1 de l'opération de démolition-construction du patrimoine** à L'Hay-les-Roses a été lancée, entraînant la démolition de 35 logements en avril 2023.

Par ailleurs, l'exercice 2023 a été marqué par **l'acquisition de 26 baux emphytéotiques** auprès de La Poste Immobilier pour un total de 39 M€.

**L'opération d'accession de Fontenay-aux-Roses livrée en décembre 2023** est constituée en tout de 25 logements.

Parallèlement, **Toit et Joie – Poste Habitat a poursuivi ses efforts de réhabilitation sur son patrimoine.**

Au cours de cet exercice, 336 logements ont bénéficié de réhabilitations thermiques. Le montant total des investissements consacrés à la réhabilitation s'est élevé à 21 737 582 € en 2023, contre 20 308 468 € en 2022, soit une progression de plus de 7 % sur un an.

**Le coût global de la maintenance pour l'exercice 2023** a atteint 13 335 651 €, contre 11 722 578 € en 2022, représentant une augmentation de 13,8 % sur un an.

**Le taux de vacance commerciale**, qui mesure le nombre de jours pendant lesquels les logements restent inoccupés entre le départ et l'arrivée d'un locataire, s'est établi à 1,12 % fin 2023, contre 1,2 % en 2022. **Cependant, la baisse du taux de recouvrement** observée en 2023, passant de 100,4 % en 2022 à 99,03 %, démontre que malgré les efforts déployés par Toit et Joie – Poste Habitat, les difficultés économiques persistantes entravent les capacités financières d'un nombre croissant de locataires.

**La dette globale de Toit et Joie – Poste Habitat** s'élevait au 31 décembre 2023 à 664 254 672,02 €. Les principaux créanciers de l'entreprise sont la Caisse des Dépôts (près de 461 M€), La Banque Postale (environ 75 M€) et le Crédit Coopératif (près de 22 M€).



Résidence étudiante Pierrefitte-sur-Seine VEFA 2023, promoteur Linkcity, architecture Pelegrin, gestion par l'association ARPEJ. © Fabrice Gaboriau



**87 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

**92,1 M€**

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION



**15 339**

PATRIMOINE : LOGEMENTS  
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

**849**

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS  
RÉALISÉES DANS L'ANNÉE  
AYANT DONNÉ LIEU À  
LA SIGNATURE D'UN BAIL

# La gouvernance

**PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Agnès GRANGÉ** (depuis le 15 juin 2022)

## ADMINISTRATEURS

- **Stéphane MOUTY**  
Représentant permanent de La Poste
- **Gilles SOCHANDAMANDON**  
Actionnaire personne physique
- **Pascal PORTIER**  
Actionnaire personne physique
- **Zohra METAHRI**  
Actionnaire personne physique
- **Pascal CHARTRIN**  
Actionnaire personne physique
- **Raymond REDDING**  
Actionnaire personne physique
- **Pierre CAZENAVE**  
Actionnaire personne physique
- **Raymond LLANES**  
Actionnaire personne physique
- **Yves ROLAND**  
Actionnaire personne physique
- **Vincent LOURIER**  
Représentant permanent Les Coop'HLM
- **Alain PAYAN**  
Représentant permanent de La Tutélaire
- **Raphaëlle PRIMET**  
Représentante permanente du Conseil général de Paris à compter du CA du 19/09/2023
- **Sabrina ECARD**  
Représentante permanente du Conseil départemental du Val-d'Oise
- **Gabriela REIGADA**  
Représentante de l'EPT Vallée Sud Grand Paris
- **Isabelle BOUDRA**  
Représentante des locataires CNL
- **Nicole RECIL**  
Représentant des locataires CLCV
- **Rabaa FREDJ**  
Représentant des locataires DAL
- **Florian GUYOT**  
Censeur représentant l'association AURORE
- **Pascal LACOMBE**  
Censeur représentant Habitat Réuni



**336**

LOGEMENTS RÉHABILITÉS LIVRÉS

**25**

LOGEMENTS EN ACCESSION LIVRÉS

**145**

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



**38 373**

PERSONNES LOGÉES  
(en moyenne à l'échelle du Groupe :  
2,5 personnes par logement)

**326,09**

PERSONNEL :  
EFFECTIF MOYEN EN ETP

## Comptes annuels 2023

### En 2023, Toit et Joie - Poste Habitat réalise un résultat net comptable de + 3 371 K€

en recul très marqué de 67 % par rapport à 2022, en raison de la forte hausse du taux du livret A.

L'autofinancement s'élève à 6 292 K€ en 2023 en forte baisse de 52 % par rapport à l'année précédente et représente environ 7,5 % des loyers nets de RLS.

Cette baisse de l'autofinancement est moins marquée que celle du résultat net en raison de la clause de double révisabilité des prêts contractés par Toit et Joie - Poste Habitat.

Ce dispositif permet en effet de modifier la progressivité d'un prêt en fonction de l'évolution du taux d'intérêt. Les effets de la très forte augmentation du taux du livret A constatée en 2023 ont donc pu être en partie jugulés limitant ainsi l'impact sur l'autofinancement.

La marge accession s'élève à 261 K€ et régresse de 307 K€ par rapport à celle de 2022 en raison d'une chute des levées d'option des opérations d'accession en PSLA.

Sur l'année, les coûts d'exploitation ont augmenté de 16 % en raison notamment de la très forte hausse des taux d'intérêt, des coûts importants générés par l'entretien du patrimoine mais aussi par la hausse des cotisations patronales.

Les produits financiers de 2 980 K€ ont crû de 80 % en 2023 sous l'effet conjugué de la hausse des taux d'intérêt et d'une stratégie efficace d'optimisation de placement de la trésorerie.

Les éléments comptables exceptionnels s'élèvent à 1 578 K€ en 2023 en hausse de 20 % par rapport à l'exercice antérieur notamment en raison de reprise de provision pour risques locatifs et opérationnels terminés.

### Compte de résultat simplifié (en milliers d'euros)

	2021	2022	2023	Variation 2022-2023
Loyers nets de RLS	80 006	80 539	83 849	+ 4 %
Subventions virées au résultat	5 863	5 826	5 724	- 2 %
Autres produits d'exploitation	1 579	2 594	2 197	- 15,3 %
Produits nets sur accession	432	568	261	- 54 %
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>87 879</b>	<b>89 526</b>	<b>92 031</b>	<b>+ 3 %</b>
Maintenance du patrimoine	11 991	11 723	13 336	14 %
Assurances	522	604	619	2 %
Impôts et taxes	9 883	10 380	12 053	+ 16 %
Dotations aux amortissements	27 760	27 853	27 770	
Coûts nets sur impayés	95	537	- 23	- 104 %
Dotations aux autres provisions	- 100	0	0	
Charges financières	6 444	8 388	15 596	86 %
Écart sur récupérables non récupérées	441	595	572	
<b>COÛTS D'EXPLOITATION</b>	<b>57 036</b>	<b>60 078</b>	<b>69 923</b>	<b>16 %</b>
<b>MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE</b>	<b>30 844</b>	<b>29 448</b>	<b>22 108</b>	<b>- 25 %</b>
Frais généraux	4 708	4 978	5 864	18 %
Cotisations (dont CGLLS)	3 333	3 593	3 262	
Charges de personnel	12 723	13 360	13 871	4 %
Amortissement de structure	367	310	298	- 4 %
<b>FRAIS DE STRUCTURE</b>	<b>21 130</b>	<b>22 240</b>	<b>23 294</b>	<b>5 %</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>9 714</b>	<b>7 208</b>	<b>- 1 186</b>	<b>- 116 %</b>
Produits financiers	656	1 656	2 980	+ 80 %
Résultat exceptionnel	1 123	1 315	1 578	20 %
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>11 493</b>	<b>10 179</b>	<b>3 371</b>	<b>- 67 %</b>
<b>AUTOFINANCEMENT</b>	<b>12 078</b>	<b>13 081</b>	<b>6 292</b>	<b>- 52 %</b>



Résidence La Celle-Saint-Cloud transformation d'un ancien centre de tri de La Poste en logements 2023, architecte Olivier Paré, entreprise de travaux Sojec. © Axel Heise

### Bilan au 31/12 simplifié (en milliers d'euros)

	2021	2022	2023	Variation 2022-2023
Immobilisations incorporelles	17 882	19 715	18 359	- 7,4 %
Immobilisations corporelles	822 699	808 146	844 643	+ 4,3 %
Immobilisations corporelles en cours	19 399	40 639	67 275	+ 39,6 %
Immobilisations financières	32 338	36 903	36 975	+ 0,2 %
<b>ACTIF IMMOBILISÉ NET</b>	<b>892 318</b>	<b>905 404</b>	<b>967 252</b>	<b>+ 6,4 %</b>
Stocks et en-cours	8 271	7 034	7 862	+ 10,5 %
Fournisseurs débiteurs	1 173	4 875	699	- 597,6 %
Créances	50 632	58 407	64 863	+ 10,0 %
Disponibilités	113 341	69 606	49 416	- 40,9 %
Autres postes d'actifs circulant	523	567	867	+ 34,6 %
<b>ACTIF CIRCULANT NET</b>	<b>173 939</b>	<b>140 490</b>	<b>123 706</b>	<b>- 13,6 %</b>
<b>ACTIF NET</b>	<b>1 066 257</b>	<b>1 045 894</b>	<b>1 090 958</b>	<b>+ 4,1 %</b>
Capital et réserves	194 715	206 208	216 387	+ 4,7 %
Report à nouveau	0	0	0	
Résultat de l'exercice	11 493	10 179	3 371	- 201,9 %
Subventions d'investissement	159 044	157 863	160 856	+ 1,9 %
Provisions réglementées	0	0	0	
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>365 252</b>	<b>374 250</b>	<b>380 614</b>	<b>+ 1,7 %</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>6 497</b>	<b>6 966</b>	<b>6 737</b>	<b>- 3,4 %</b>
Dettes financières	668 416	637 415	680 127	+ 6,3 %
Clients créditeurs	5 518	3 925	4 214	+ 6,9 %
Dettes d'exploitation	15 113	16 438	11 555	- 42,3 %
Dettes diverses	5 417	6 882	7 692	+ 10,5 %
<b>DETTES</b>	<b>694 463</b>	<b>664 659</b>	<b>703 588</b>	<b>+ 5,5 %</b>
Comptes de régularisation	45	19	19	
<b>PASSIF</b>	<b>1 066 257</b>	<b>1 045 894</b>	<b>1 090 958</b>	<b>+ 4,1 %</b>



POSTE HABITAT  
RHÔNE-ALPES

## Les faits marquants en 2023

42

GROUPE POSTE HABITAT - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

**En 2023, Poste Habitat Rhône-Alpes a livré 98 logements neufs, dont 28 en PSLA, en Haute-Savoie et dans le Pays de Gex.**

14 logements soit 2 résidences ont été prises en gestion sur la Métropole Lyonnaise, dans le cadre d'Acquisitions-Améliorations. L'accroissement du patrimoine de la coopérative lui a permis de franchir en 2023 le nombre de 1000 logements gérés, tout en renforçant sa présence dans ces deux secteurs géographiques. Deux opérations en maîtrise d'ouvrage directe sont en cours de réalisation et 3 nouveaux contrats de réservations (VEFA) ont été signés, dont un premier en financement LLI.

**Les équipes de gestion ont été largement renouvelées courant 2023, avec d'importants impacts sur l'activité,**

qui expliquent notamment le nombre réduit d'attributions. Aux côtés des gardiens, elles ont néanmoins assuré une continuité des missions auprès des locataires et des partenaires. Elles ont su faire preuve de réactivité pour reloger une famille dans le patrimoine de Poste Habitat Rhône-Alpes à Saint-Gervais-les-Bains suite à l'incendie d'un logement à Sallanches.

La nouvelle équipe est organisée en binôme pour une plus grande efficacité dans l'accomplissement des missions de gestion et une meilleure qualité de service. L'accent est porté sur la réduction de la vacance et des impayés avec la création d'un poste de chargé de recouvrement, pourvu en août 2023.



Résidences aux Contamines-Montjoie VEFA 2023, promoteur Généom, Descombes architecte. © Poste Habitat



**5,9 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

**12,5 M€**

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION



**1 016**

PATRIMOINE : LOGEMENTS  
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

**58**

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS  
RÉALISÉES DANS L'ANNÉE  
AYANT DONNÉ LIEU À  
LA SIGNATURE D'UN BAIL

# La gouvernance

**PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Mylène FRANCESCHI**  
(depuis le 5 mai 2023 en remplacement de Monsieur Jean-François FARENC)

## ADMINISTRATEURS

- **Jean-François FARENC**  
Actionnaire personne physique
- **Jean-Michel ROESCH**  
Actionnaire personne physique
- **Stéphane MOUTY**  
Représentant permanent de La Poste
- **Yvon DESCHAMPS**  
Actionnaire personne physique
- **Arnaud CECILLON**  
Représentant permanent RHÔNE SAÔNE HABITAT
- **Virginie GUERRAUD**  
Représentante permanente Toit et Joie - Poste Habitat
- **Christian BOUTONNET**  
Représentant permanent La tutélaire
- **Pierre HÉRISSON**  
Actionnaire personne physique
- **Olga GIVERNET**  
Actionnaire personne physique
- **Guy SAEZ**  
Actionnaire personne physique
- **Sylvie FRANÇOIS**  
Actionnaire personne physique
- **Thierry BEAUDOUX**  
Représentant permanent SACOVIV



**6**

LOGEMENTS RÉHABILITÉS LIVRÉS

**28**

LOGEMENTS EN ACCESSION LIVRÉS

**82**

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



**2 540**

PERSONNES LOGÉES  
(en moyenne à l'échelle du Groupe :  
2,5 personnes par logement)

**20,92**

PERSONNEL :  
EFFECTIF MOYEN EN ETP

## Comptes annuels 2023

**En 2023, Poste Habitat Rhône-Alpes enregistre un résultat déficitaire de 2 117 K€ accentuant encore davantage la dégradation de la profitabilité observée au terme de l'exercice 2022 qui s'était clôturé sur une perte de - 293 K€.**

Le résultat d'exploitation ressort à - 2 240 K€ là encore en fort recul de 240 % par rapport à 2022 en raison notamment de l'envolée des frais financiers constatée en cours d'exercice (+ 121 %) et d'une augmentation de 25 % des dépenses relatives à l'entretien du patrimoine sur un an.

Les produits de l'accession atteignent 138 K€ en très nette augmentation par rapport à l'année précédente qui s'était caractérisée par une absence de ventes.

Le montant des frais de structure augmente de 13,8 % pour atteindre un montant de total de 1 613 K€.

Le résultat exceptionnel ressort à - 179 K€ en baisse significative de 495 K€ par rapport à l'exercice précédent en raison d'un accroissement significatif des charges non prévues et de recettes exceptionnelles en berne après une année 2022 qui s'était caractérisée par la perception d'importantes pénalités versées par des fournisseurs.

L'autofinancement de la coopérative ressort à - 723 K€ en forte baisse de 1 241 K€. Cette chute s'explique principalement par la hausse des coûts de financement des opérations locatives.

### Compte de résultat simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Loyers nets de RLS	4 723	5 019	+ 6,2 %
Subventions virées au résultat	332	336	+ 1,2 %
Autres produits d'exploitation	413	228	- 44,7 %
Produits nets sur accession	3	138	+ 4 852,4 %
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>5 472</b>	<b>5 722</b>	<b>+ 4,6 %</b>
Maintenance du patrimoine	321	400	+ 24,9 %
Impôts et taxes	82	101	+ 23,2 %
Coûts nets sur impayés	91	118	+ 29,8 %
Dotations aux amortissements	2 844	2 834	- 0,4 %
Charges financières	1 256	2 773	+ 120,7 %
Honoraires de syndic	56	68	+ 21,6 %
Écart sur récupérables non récupérées	63	55	- 13,1 %
<b>COÛTS D'EXPLOITATION</b>	<b>4 712</b>	<b>6 348</b>	<b>+ 34,7 %</b>
<b>MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE</b>	<b>760</b>	<b>- 626</b>	<b>- 182,5 %</b>
Frais généraux	462	480	+ 3,7 %
Assurances	54	59	+ 7,9 %
Cotisations (dont CGLLS)	95	133	+ 40,1 %
Charges de personnel	778	913	+ 17,3 %
Amortissement de structure	27	29	+ 6,4 %
<b>FRAIS DE STRUCTURE</b>	<b>1 417</b>	<b>1 613</b>	<b>+ 13,8 %</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>- 658</b>	<b>- 2 240</b>	<b>+ 240,5 %</b>
Produits financiers	49	302	+ 510,8 %
Résultat exceptionnel	316	- 179	- 156,8 %
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>- 293</b>	<b>- 2 117</b>	<b>+ 623,3 %</b>
<b>AUTOFINANCEMENT</b>	<b>518</b>	<b>- 723</b>	<b>- 239,6 %</b>



Résidence Cluses, VEFA, promoteur Novalys 2023. © Poste Habitat

### Bilan au 31/12 simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Immobilisations incorporelles	6 696	6 921	+ 3,4 %
Immobilisations corporelles	120 592	126 108	+ 4,6 %
Immobilisations corporelles en cours	24 446	28 644	+ 17,2 %
Immobilisations financières	57	57	
<b>ACTIF IMMOBILISÉ NET</b>	<b>151 791</b>	<b>161 731</b>	<b>+ 6,5 %</b>
Stocks et en-cours	5 237	6 000	+ 14,6 %
Fournisseurs débiteurs	362	8	- 97,8 %
Créances	3 457	5 257	+ 52,1 %
Disponibilités	8 287	3 080	- 62,8 %
Autres postes d'actifs circulant	128	108	- 15,3 %
<b>ACTIF CIRCULANT NET</b>	<b>17 470</b>	<b>14 454</b>	<b>- 17,3 %</b>
<b>ACTIF NET</b>	<b>169 261</b>	<b>176 184</b>	<b>+ 4,1 %</b>
Capital et réserves	10 055	10 055	- 0,0 %
Report à nouveau	- 2 210	- 2 503	+ 13,2 %
Résultat de l'exercice	- 293	- 2 117	+ 623,3 %
Subventions d'investissement	12 115	14 249	+ 17,6 %
Provisions réglementées	0	0	
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>19 667</b>	<b>19 684</b>	<b>+ 0,1 %</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>89</b>	<b>230</b>	<b>+ 158,7 %</b>
Dettes financières	131 772	137 671	+ 4,5 %
Clients créditeurs	416	726	+ 74,6 %
Dettes d'exploitation	419	1 330	+ 217,4 %
Dettes diverses	16 889	16 536	- 2,1 %
<b>DETTES</b>	<b>149 496</b>	<b>156 262</b>	<b>+ 4,5 %</b>
Comptes de régularisation	9	8	- 15,7 %
<b>PASSIF</b>	<b>169 261</b>	<b>176 184</b>	<b>+ 4,1 %</b>



POSTE HABITAT  
PROVENCE

## Les faits marquants en 2023

46

GROUPE POSTE HABITAT - RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

**L'équipe a été renforcée** avec l'arrivée d'une chargée de recouvrement et contentieux, l'évolution d'une salariée au poste de gestionnaire technique de patrimoine et un chargé de proximité. Ces postes participent pleinement à la qualité de service reconnue par les locataires.

**121 logements ont accueilli de nouveaux locataires.** Poste Habitat Provence a assuré pleinement son rôle social en intégrant 60 % de ménages prioritaires et 3 ménages ukrainiens.



**La société poursuit son quadrillage territorial** en s'implantant dans 4 communes supplémentaires en 2023. Six résidences ont été mises en service offrant notamment les premiers logements individuels du parc dans les Alpes-Maritimes. Un concours d'aménagement remporté avec Eiffage se concrétisera par la construction de 54 logements sociaux à Antibes. Le patrimoine se répartit désormais en 530 logements dans les Alpes-Maritimes, 386 dans le Vaucluse et 10 dans les Bouches-du-Rhône. Des études sont en cours pour renforcer l'offre dans les Alpes-Maritimes mais aussi s'implanter dans le Var et à Marseille.

**2024 marquera la fin de la réhabilitation de la résidence Dominante à Nice** et le lancement des marchés de la réhabilitation du programme Oscar II à Nice.



Résidence Akenae, Villeneuve-Loubet VEFA 2023, promoteur Sogeprom, architecte Virginie Verant. © tomatokit



**4,6 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

**2,7 M€**

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION



**926**

PATRIMOINE : LOGEMENTS  
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

**116**

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS  
RÉALISÉES DANS L'ANNÉE  
AYANT DONNÉ LIEU À  
LA SIGNATURE D'UN BAIL

# La gouvernance

**PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Yves ROLAND**

## ADMINISTRATEURS

- **Stéphane MOUTY**  
Représentant permanent de La Poste
- **Yannick ARHAN**  
Administrateur représentant des locataires
- **Cathy HERBERT**  
Actionnaire personne physique
- **Guy SAEZ**  
Actionnaire personne physique
- **Christine BORD LE TALLEC**  
Actionnaire personne physique
- **Raymond REDDING**  
Actionnaire personne physique
- **Stéphane BOUILLON**  
Actionnaire personne physique
- **Raymond LLANES**  
Actionnaire personne physique
- **Pierre-Hubert MARTIN**  
Actionnaire personne physique
- **Fanette MONTANT**  
Actionnaire personne physique
- **Marc DEMAURET**  
Actionnaire personne physique
- **Jean-Luc DELCROIX**  
Représentant permanent Toit et Joie - Poste Habitat
- **Christian BOUTONNET**  
Représentant permanent de La Tutélaire
- **Jean-Jacques CARLIN**  
Représentant permanent Métropole Nice Côte d'Azur



**73**

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



**1 967**

PERSONNES LOGÉES  
(en moyenne à l'échelle du Groupe :  
2,5 personnes par logement)

**10,11**

PERSONNEL :  
EFFECTIF MOYEN EN ETP

## Comptes annuels 2023

**Poste Habitat Provence présente un résultat déficitaire de – 1 057 K€ pour l'exercice 2023 et un autofinancement négatif de 453 K€.**

Le résultat d'exploitation ressort à – 1 481 K€ sous l'impact de l'augmentation des charges financières de 1 653 K€ par rapport à 2022. Les frais de structure augmentent également (+ 231 K€). Les vacances de poste ont été comblées et un poste a été créé en 2023 sur le domaine du contentieux et des impayés.

Poste Habitat Provence est confronté à une forte majoration des frais financiers sous l'effet de la hausse taux de livret A, sur lequel 97 % des emprunts de la société (ayant financé les investissements d'acquisition, de constructions neuves, d'amélioration) sont indexés.

Poste Habitat Provence s'attache à actionner tous les leviers possibles pour améliorer la situation financière.

Une équipe stable a été constituée pendant l'exercice 2023 cumulant les compétences nécessaires à la bonne gestion de la société et bénéficiant de l'appui des filières mises en place dans le Groupe.

Les résultats se traduisent par une vacance qui a fortement chuté, des actions contentieuses mises en place par un poste spécialisé pour maintenir les impayés, la progression du nombre de postiers logés.

### Compte de résultat simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Loyers nets de RLS	3 907	4 634	+ 18,6 %
Subventions virées au résultat	443	481	+ 8,6 %
Autres produits d'exploitation	229	292	+ 27,5 %
Produits nets sur accession	0	0	
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>4 580</b>	<b>5 408</b>	<b>+ 18,1 %</b>
Maintenance du patrimoine	317	377	+ 19,1 %
Impôts et taxes	59	65	+ 10,1 %
Dotations aux amortissements	2 214	2 387	+ 7,8 %
Coûts nets sur impayés	50	56	+ 11,5 %
Honoraires de syndic	61	62	+ 1,7 %
Charges financières	1 225	2 878	+ 135,0 %
Écart sur récupérables non récupérées	37	20	- 44,5 %
<b>COÛTS D'EXPLOITATION</b>	<b>3 962</b>	<b>5 845</b>	<b>+ 47,5 %</b>
<b>MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE</b>	<b>617</b>	<b>- 437</b>	<b>- 170,8 %</b>
Frais généraux	268	281	+ 4,9 %
Assurances	15	30	+ 104,3 %
Cotisations (dont CGLLS)	20	76	+ 277,8 %
Charges de personnel	479	624	+ 30,2 %
Amortissement de structure	30	32	+ 7,1 %
<b>FRAIS DE STRUCTURE</b>	<b>812</b>	<b>1 043</b>	<b>+ 28,4 %</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>234</b>	<b>- 1 481</b>	<b>- 734,1 %</b>
Produits financiers	217	385	+ 77,6 %
Résultat exceptionnel	-9	38	509,2 %
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>389</b>	<b>- 1 057</b>	<b>- 371,7 %</b>
<b>AUTOFINANCEMENT</b>	<b>268</b>	<b>- 453</b>	<b>- 269 %</b>



Résidence Cahna Mare Cagnes-sur-Mer VEFA 2023, promoteur Sogeprom. © tomatoki

### Bilan au 31/12 simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Immobilisations incorporelles	518	451	- 13,0 %
Immobilisations corporelles	112 101	120 732	+ 7,7 %
Immobilisations corporelles en cours	10 866	2 574	- 76,3 %
Immobilisations financières	34	34	
<b>ACTIF IMMOBILISÉ NET</b>	<b>123 520</b>	<b>123 791</b>	<b>+ 0,2 %</b>
Stocks et en-cours	0	0	
Fournisseurs débiteurs	2	1	- 44,8 %
Créances	3 367	2 948	- 12,5 %
Disponibilités	16 812	1 755	- 89,6 %
Autres postes d'actifs circulant	24	8	- 68,7 %
<b>ACTIF CIRCULANT NET</b>	<b>20 206</b>	<b>4 711</b>	<b>- 76,7 %</b>
<b>ACTIF NET</b>	<b>143 726</b>	<b>128 502</b>	<b>- 11,8 %</b>
Capital et réserves	3 893	3 895	+ 0,0 %
Report à nouveau	- 2 373	- 2 360	- 0,5 %
Résultat de l'exercice	13	- 1 057	
Subventions d'investissement	16 199	15 785	- 2,6 %
Provisions réglementées	0	0	
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>17 732</b>	<b>16 262</b>	<b>- 8,3 %</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>143</b>	<b>160</b>	<b>+ 11,4 %</b>
Dettes financières	118 606	105 241	- 11,3 %
Clients créditeurs	330	552	+ 67,2 %
Dettes d'exploitation	238	330	+ 39,0 %
Dettes diverses	6 676	5 957	- 10,8 %
<b>DETTES</b>	<b>125 850</b>	<b>112 080</b>	<b>- 10,9 %</b>
Comptes de régularisation	0	0	
<b>PASSIF</b>	<b>143 726</b>	<b>128 502</b>	<b>- 10,6 %</b>



POSTE HABITAT  
NORMANDIE

## Les faits marquants en 2023

50

**Fin 2023, le nombre total de logements gérés par Poste Habitat Normandie s'élève à 664, dont 322 logements à Gisors et 211 aux Andelys.**

La livraison des 6 logements à Louviers (4 PLS et 2 PLUS) a été significative. D'une part, elle a marqué la livraison des premiers logements en PLS, soulignant ainsi l'engagement de Poste Habitat Normandie de diversifier son offre. D'autre part, cette opportunité a permis à la société de s'implanter dans l'agglomération Seine-Eure, renforçant ainsi sa présence dans des territoires stratégiques.



Nouveaux composteurs résidence les Andelys 2023.  
© Poste Habitat

**L'année 2023 a été l'occasion de structurer la gestion de proximité par le recrutement en interne d'une chargée de proximité.** Après la grande étape de 2020 qui a marqué le déploiement du modèle de gestion avec du personnel de proximité, l'équipe a été dotée d'un encadrant. L'idée est d'effectuer plus de contrôle pour maintenir au plus haut la qualité de service avec, la propreté des immeubles mais aussi le respect du règlement intérieur. Ses missions consistent également en un appui aux personnels de proximité, la gestion des sites non couverts par du personnel de proximité.

**La création des filières métiers, et principalement la filière gestion locative, a permis à Poste Habitat Normandie de consolider son expertise dans ce secteur** très réglementé et de caler les méthodes de travail sur les autres sociétés du Groupe principalement la maison mère Toit et Joie - Poste Habitat.



**2,6 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

**1,65 M€**

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION



**664**

PATRIMOINE : LOGEMENTS  
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

**64**

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS  
RÉALISÉES DANS L'ANNÉE  
AYANT DONNÉ LIEU À  
LA SIGNATURE D'UN BAIL

# La gouvernance

**PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Frédéric DUCHÉ**

## ADMINISTRATEURS

- **Stéphane BOUILLON**  
Actionnaire Toit et Joie - Poste Habitat
- **Jean-Luc MAUBLANC**  
Actionnaire Seine Normandie Agglomération
- **Nicolas LIZART**  
Actionnaire Action Logement Immobilier
- **Martine VANTREESE**  
Actionnaire Ville des Andelys
- **Sarah BOUTRY**  
Actionnaire Ville de Gasny
- **Frédéric CAILLIET**  
Actionnaire Ville d'Etrépagny
- **Pierre CAZENAVE**  
Actionnaire
- **Diane LESEIGNEUR**  
Actionnaire
- **José CERQUEIRA**  
Actionnaire
- **Muriel SHULTZ**  
Actionnaire
- **Marcel FÉLIX**  
Administrateur locataire
- **Monique CARLOS**  
Administratrice locataire



**6**

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



**1 660**

PERSONNES LOGÉES  
(en moyenne à l'échelle du Groupe :  
2,5 personnes par logement)

**11,8**

PERSONNEL :  
EFFECTIF MOYEN EN ETP

## Comptes annuels 2023

**Poste Habitat Normandie réalise un résultat net comptable déficitaire de - 147 K€ en 2023, soit une baisse de - 246 K€ par rapport à 2022.**

Les produits d'exploitation augmentent de + 734 K€, soit + 26 % par rapport à 2022, ce qui est principalement dû aux ventes CEE pour 627 K€.

Le résultat exploitation diminue passant de - 126 K€ à - 132 K€ entre 2023 et 2022 principalement à cause de l'augmentation des charges financières de + 333 K€ et des dotations aux amortissements + 291 K€.

La situation financière permet de générer un autofinancement de + 707 K€ en hausse de + 252 K€ et représente plus de 27 % des loyers nets de RLS.

### Compte de résultat simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Loyers nets de RLS	2 418	2 618	8 %
Subventions virées au résultat	93	131	41 %
Autres produits d'exploitation	290	786	171 %
Produits nets sur accession	0		
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>2 801</b>	<b>3 535</b>	<b>26 %</b>
Maintenance du patrimoine	354	444	25 %
Impôts et taxes	398	450	13 %
Coûts nets sur impayés	18	32	77 %
Dotations aux amortissements	991	1 282	29 %
Charges financières	223	556	149 %
Écart sur récupérables non récupérées	17	22	27 %
<b>COÛTS D'EXPLOITATION</b>	<b>2 002</b>	<b>2 786</b>	<b>39 %</b>
<b>MARGE BRUTE OPÉRATIONNELLE</b>	<b>799</b>	<b>749</b>	<b>- 6 %</b>
Frais généraux	280	244	- 13 %
Assurances	37	41	12 %
Cotisations (dont CGLLS)	84	- 6	- 107 %
Charges de personnel	506	583	15 %
Amortissement de structure	19	19	1 %
<b>FRAIS DE STRUCTURE</b>	<b>925</b>	<b>881</b>	<b>- 5 %</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>- 126</b>	<b>- 132</b>	<b>5 %</b>
Produits financiers	12	9	- 22 %
Résultat exceptionnel	213	- 25	- 112 %
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>99</b>	<b>- 147</b>	<b>- 249 %</b>
<b>AUTOFINANCEMENT</b>	<b>455</b>	<b>707</b>	<b>55 %</b>



Intérieur maison Louviers neuf en maîtrise d'ouvrage directe 2023, architecte Boucles de Seine. © Poste Habitat

### Bilan au 31/12 simplifié (en milliers d'euros)

	2022	2023	Variation 2022-2023
Immobilisations incorporelles	0	0	- 78 %
Immobilisations corporelles	32 892	32 960	0 %
Immobilisations corporelles en cours	1 310	1 587	17 %
Immobilisations financières	33	33	0 %
<b>ACTIF IMMOBILISÉ NET</b>	<b>34 236</b>	<b>34 580</b>	<b>1 %</b>
Stocks et en-cours	0	0	
Fournisseurs débiteurs	888	891	0 %
Créances	1 341	1 495	10 %
Disponibilités	996	3 818	76 %
Autres postes d'actifs circulant	114	103	- 10 %
<b>ACTIF CIRCULANT NET</b>	<b>3 271</b>	<b>6 307</b>	<b>48 %</b>
<b>ACTIF NET</b>	<b>37 575</b>	<b>40 887</b>	<b>0</b>
Capital et réserves	5 927	6 058	2 %
Report à nouveau	764	732	- 4 %
Résultat de l'exercice	99	- 147	167 %
Subventions d'investissement	3 701	3 662	- 1 %
Provisions réglementées	0	0	
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>10 491</b>	<b>10 305</b>	<b>- 2 %</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>255</b>	<b>364</b>	<b>30 %</b>
Dettes financières	24 595	28 132	13 %
Clients créditeurs	24	88	73 %
Dettes d'exploitation	497	380	- 31 %
Dettes diverses	1 714	1 617	- 6 %
<b>DETTES</b>	<b>26 761</b>	<b>30 217</b>	<b>11 %</b>
Comptes de régularisation	0	0	
<b>PASSIF</b>	<b>37 575</b>	<b>40 887</b>	<b>8 %</b>



Locataire et gardienne résidence Sartrouville. © Lucie Jean

## Habitat Réuni

### Politique climat : une trajectoire de décarbonation

En 2023, Habitat Réuni a permis à Toit et Joie - Poste Habitat de réaliser une étude de projection des trajectoires carbone à horizon 2050 afin d'évaluer la marche à franchir pour être au rendez-vous de la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC).

Dans la continuité de cette étude, Toit et Joie - Poste Habitat s'est engagé dans la réalisation du Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) afin d'identifier les postes les plus émetteurs et ainsi définir une stratégie de décarbonation opérationnelle.

Cette démarche s'inscrit dans une stratégie Groupe ambitieuse à travers laquelle Habitat Réuni et ses associés s'engagent à déployer les moyens nécessaires pour à la fois atténuer et s'adapter au changement climatique.

### Dispositif « PLAJ » pour l'accès au logement des plus précaires

Le dispositif parcours logement pour l'autonomie des jeunes (PLAJ) est co-porté par Habitat Réuni, la sauvegarde des Yvelines et financé par le fonds national d'accompagnement vers et dans le logement (FNAVDL). Ce projet vise à permettre l'accès et le maintien dans le logement pour les jeunes majeurs sortant de la protection de l'enfance.

Depuis 2021, 34 jeunes ont été logés et accompagnés sur le département des Yvelines par les 6 bailleurs franciliens d'Habitat Réuni. En 2023, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, Toit et Joie - Poste Habitat a mobilisé 5 logements.



« Acteurs de l'intérêt général, nous entendons être moteurs dans l'initiation et la mise en œuvre de changements qu'impliquent ces transitions démographiques, climatiques et les mutations du contexte économique.

Notre force repose sur notre diversité d'origines, de tailles et de territoires qui sont sources d'initiatives multiples adaptées aux réalités locales, et également sur la préservation de notre capacité financière et sur la cohésion et la solidarité entre nos membres.

Nous sommes réunis depuis 2011 pour être plus efficaces au service de nos concitoyens, réunis pour mieux répondre aux enjeux majeurs de notre société, bâtisseurs de cohésion sociale, pour l'intérêt de tous, plus que jamais réunis ».

*Luc Legras,  
président d'Habitat Réuni*

### **HABITAT REUNI, c'est :**

- **UNE STRATÉGIE COLLECTIVE** et une capacité à prendre des engagements nationaux vis-à-vis des pouvoirs publics.
- **UNE ATTENTION PORTÉE AUX BESOINS** de l'ensemble des territoires.
- **LA MUTUALISATION DE SAVOIR-FAIRE ET DE MOYENS** pour une meilleure efficacité sociale, économique et financière.



**TOIT ET JOIE**  
POSTE HABITAT

82, rue Blomet  
75015 Paris  
01 40 43 59 00  
esh@toitetjoie.com



**POSTE HABITAT**  
PROVENCE

41, rue Gounod  
06033 Nice  
04 92 00 19 21  
contact@postehabitatprovence.fr



**POSTE HABITAT**  
RHÔNE-ALPES

87, rue de la République  
69219 Lyon  
04 72 74 32 53  
contact@postehabitatrhonealpes.fr



**POSTE HABITAT**  
NORMANDIE

Place de la Gare  
27140 Gisors  
02 32 55 22 90  
contact@postehabitatnormandie.fr

**HABITAT**  
**RÉUNION** La force  
du logement  
social

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

**@postehabitat**



**Rédaction :** Marie Hérault, Mélody Tonolli, Lisa Deborde

**Conception-réalisation :** kazoar.fr

**Crédits photos couverture :** Locataire résidence Châtillon. © Axel Heise / Résidence 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris, réhabilitation 2023, architecte Agence Alexandre Andréassian, entreprise de travaux Paris-Ouest Construction. © Axel Heise

**Crédits pictos :** Agence Georgette, Freepik

**Imprimeur :** accenttonic



[postehabitat.com](http://postehabitat.com)



Imprimé sur du papier recyclé