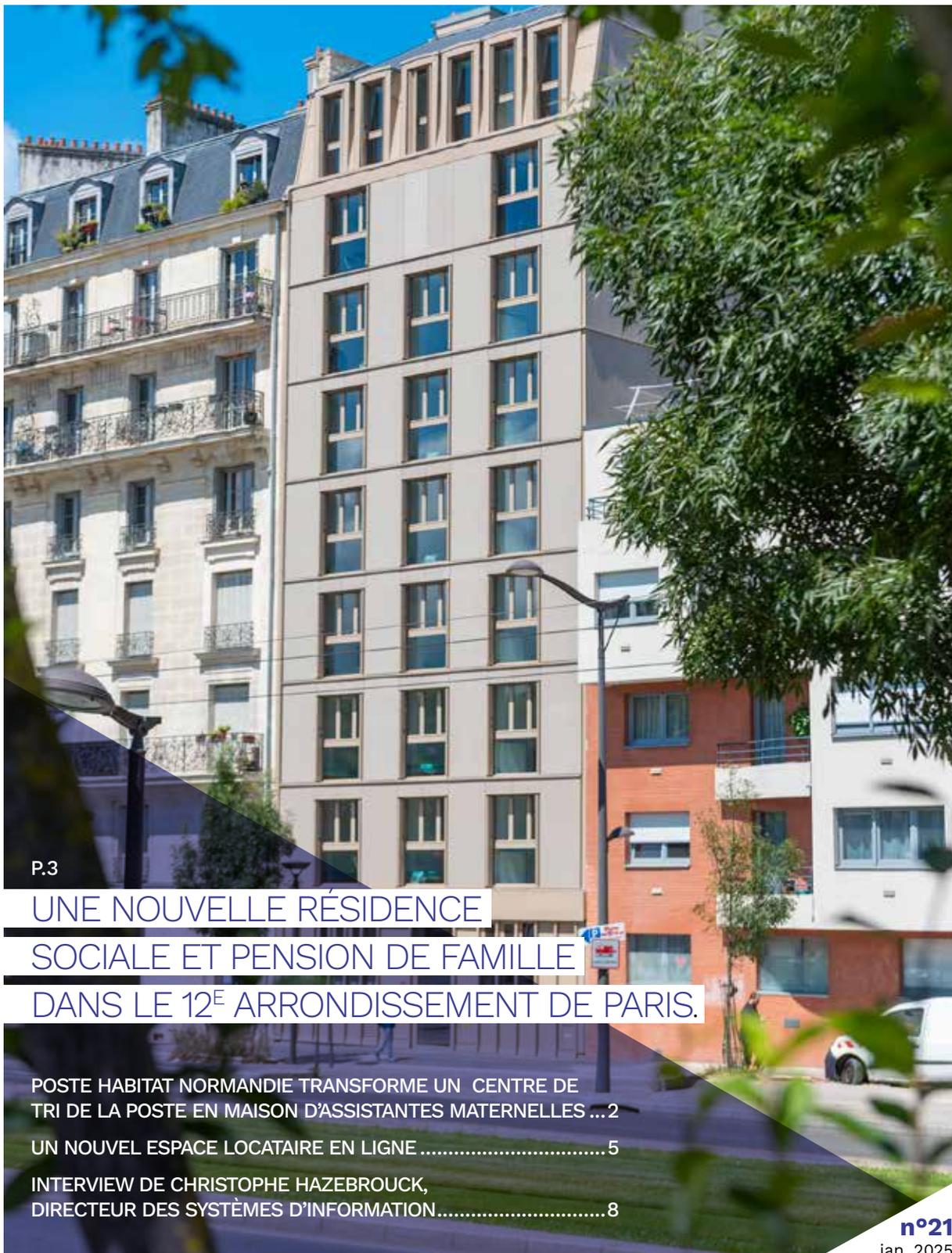


Entre()nous

Le journal d'actualité des sociétés du Groupe Poste Habitat



P.3

UNE NOUVELLE RÉSIDENCE SOCIALE ET PENSION DE FAMILLE DANS LE 12^E ARRONDISSEMENT DE PARIS.

POSTE HABITAT NORMANDIE TRANSFORME UN CENTRE DE
TRI DE LA POSTE EN MAISON D'ASSISTANTES MATERNELLES ...2

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE 5

INTERVIEW DE CHRISTOPHE HAZEBROUCK,
DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION..... 8

n°21
jan. 2025

UN CENTRE DE TRI TRANSFORMÉ EN MAISON D'ASSISTANTES MATERNELLES

À Broglie, dans l'Eure (27), Poste Habitat Normandie s'est donné pour mission de transformer l'ancien centre de tri du Groupe La Poste en maison d'assistantes maternelles. Ce nouvel espace nommé Mam&zounette, acquis auprès de La Poste Immobilier, accueillera jusqu'à 8 enfants. 



Poste Habitat Normandie donne une nouvelle vie à ce bâtiment. Rénové, cet ancien centre de tri est entièrement adapté aux besoins des deux assistantes maternelles qui portent cette structure, avec des aménagements pensés pour le bien-être des enfants en bas âge. Ce lieu, composé de 8 pièces, a accueilli ses premiers enfants lors de la rentrée 2024. La maison d'assistantes maternelles est aussi un espace convivial pour les parents et permet aux deux gérantes de mutualiser leurs ressources et d'offrir davantage d'activités.

Cette opération, cofinancée par Poste Habitat Normandie et la CAF, illustre la volonté du Groupe Poste Habitat de poursuivre son ambition de transformation des bâtiments industriels pour dynamiser les territoires et les centres-villes.

LE PATRIMOINE

DE POSTE HABITAT PROVENCE

S'AGRANDIT À MANDELIEU-LA-NAPOULE

 À Cagnes-sur-Mer (06), la nouvelle résidence haut de gamme Cahna Mare a accueilli ses premiers résidents. Dans cette propriété de 26 logements en copropriété, 10 appartements à Poste Habitat Provence et seront proposés en logements locatifs sociaux.

Situé au cœur du massif de l'Esterel, à mi-chemin entre Grasse — la cité des parfums — et Cannes, connue pour son festival de cinéma, Mandelieu-la-Napoule domine la Méditerranée et profite du climat ensoleillé de la Côte d'Azur. Au pied des collines du Vallon du Gavelier — dont la faune et la flore sont exceptionnellement préservées — la résidence Saphir propose 10 villas, dont 3 ont été achetées en VEFA (vente en l'état futur d'achèvement) par Poste Habitat Provence en août 2023. L'une d'entre elles a été réservée au Service logement de La Poste, une autre à la Préfecture (contingent fonctionnaire), et la dernière par la ville de Mandelieu.

Des villas fonctionnelles et confortables

Construites par le promoteur SEGIM et dessinées par l'architecte Richard Lavelle, ces maisons individuelles (T4 en prêt locatif social [PLS]) sont équipées de 3 chambres, d'une salle d'eau et d'une salle de bain. Elles disposent en outre chacune d'un jardin et de deux places de parking attenantes.

À proximité immédiate des transports et de quelques commerces, les villas Saphir profitent d'un cadre arboré, à seulement 10 minutes en voiture du golf de La Napoule, de son port et de la plage de sable fin de la Bocca.



INAUGURATION

D'UNE PENSION DE FAMILLE ET D'UNE RÉSIDENCE SOCIALE DANS LE 12^E ARRONDISSEMENT DE PARIS



Une nouvelle résidence sociale et pension de famille Toit et Joie – Poste Habitat, composée de 35 logements, a vu le jour boulevard Poniatowski à Paris dans le 12^e arrondissement. Ce projet, co-construit avec l'association Aurore qui est le gestionnaire de la résidence, accueille des femmes seules ou des familles monoparentales dans des logements sobres en énergie.



Située boulevard Poniatowski, ce bâtiment de 9 étages est composé de 35 logements, dont 4 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les logements se structurent autour d'un espace partagé favorisant le lien social entre les résidentes.

La pension de famille comprend 27 logements T1 de 17 m² et accueille des femmes seules (ayant vécu des violences à la rue et/ou conjugales, en situation d'hébergement précaire).

La résidence sociale, comprend 8 logements T1 de 20 m² et un logement d'hôte pour le maître de maison. Elle accueille des femmes seules ou avec des enfants (ayant vécu des violences conjugales et/ou intrafamiliales - vivant dans des logements insalubres ou victimes de sinistres, d'expulsion) pour une durée de 12 à 24 mois. Les logements équipés d'alcôves permettent de définir l'espace selon les besoins.

Cette réalisation, en bois bio-sourcé, a été pensée pour garantir des logements plus sobres en énergie, moins dépendants des énergies fossiles et optimisés pour un meilleur confort de ses résidents. Son impact environnemental plus maîtrisé dans sa réalisation et son fonctionnement s'inscrit pleinement dans la démarche de construction de bâtiments éco-responsables engagée par le Groupe Poste Habitat il y a plusieurs années. Avec les réhabilitations thermiques, ils répondent aux valeurs de responsabilité environnementale portée par Poste Habitat.

L'agence Philippe Roux Architectes a conçu la résidence dont les travaux ont été réalisés par l'entreprise SNERCT Construction.

POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES :

AUX EWÜES, BIEN PLUS QU'UNE RÉHABILITATION

À Cluses (74), la rénovation urbaine du quartier des Ewües est en cours. En parallèle des projets de réhabilitation, les acteurs impliqués dans le projet — dont Poste Habitat Rhône-Alpes — sont aussi les initiateurs d'une action originale : la création d'une conciergerie, et d'une nouvelle Place des services (proposée par le groupe La Poste), ayant pour objectif de faire revivre le quartier et de retisser le lien social.



Situé à Cluses dans le département de la Haute-Savoie, le quartier des Ewües est sorti de terre dans les années 1960 afin de répondre à la forte croissance démographique liée à l'industrialisation du territoire. Aujourd'hui, ce quartier prioritaire de la politique de la ville retrouve un second souffle grâce au grand projet de rénovation urbaine entamé par la ville. Parmi les acteurs impliqués, Poste Habitat Rhône-Alpes a été le premier à entreprendre la réhabilitation d'un des immeubles du quartier : la tour M2, dont les travaux d'isolation par l'extérieur, de ravalement de façade et de création de balcons, ont permis d'améliorer la qualité de vie des habitants de 43 logements. En parallèle, Halpades — le bailleur historique de la ville — a également commencé la réhabilitation de plusieurs bâtiments.

Une palette de services

La résidentialisation du quartier a fait émerger un Groupement d'Intérêt Public (GIP) — regroupant Poste Habitat Rhône-Alpes, Halpades, la communauté de communes Cluses, Arve et Montagnes (2CCAM) et la ville de Cluses — ayant permis la création d'une conciergerie implantée au cœur du quartier. Des espaces communs partagés avec une Place des services — un service de proximité proposé par le groupe La Poste - pourraient y être adjoints, avec l'appui de l'association Mieux Vivre. Leurs objectifs : proposer des services aux habitants (réception de colis, location d'outillage, de jeux pour enfants ou d'objets, billetterie ou commerce de proximité), mettre en relation pour des services à la personne, proposer des ateliers numériques pour les seniors, et ainsi renforcer le lien social. Ces nouveaux services ont aussi pour but de gérer les problèmes de copropriétés, et d'améliorer la sécurité grâce à la présence de concierges vivant sur place, pouvant également intervenir pour des missions de veilles techniques ou des prestations de bricolage.

Un centre de tri transformé en maison d'assistantes maternelles...	2
Le patrimoine de Poste Habitat Provence s'agrandit à Mandelieu-la-Napoule.....	2
Inauguration d'une pension de famille et d'une résidence sociale à Paris 12 ^e	3
Poste Habitat Rhône-Alpes : aux Ewües, bien plus qu'une réhabilitation.....	3
Édito.....	4
Nouveaux équipements numériques pour les gardiens et gardiennes.....	4
Un nouvel espace locataire pour améliorer la qualité de service.....	5
Poste Habitat inaugure son nouveau parvis végétalisé.....	6
Adaptation des logements : Poste Habitat améliore l'accessibilité dans les salles de bain.....	6
Convention annuelle de Poste Habitat : une journée riche en échange et partage.....	7
Reconduction du dispositif « PLAJ » pour l'accès au logement des jeunes sortant de la protection de l'enfance.....	7
Interview de Christophe Hazebrouck, Directeur des Systèmes d'Information.....	8

Toit et Joie – SA HLM
au capital de 12 040 000 €
82, rue Blomet – 75731 Paris Cedex 15

01 40 43 59 00

postehabitat.com

Directrice de la publication :
Sylvie Vandenberghe

Responsable de rédaction :
Mélody Tonolli

Rédaction : Marie Hérault, Mélody Tonolli, Lisa Deborde et Elodie Dauvergne

Réalisation : agence Georgette

Crédits Photo : Axel Heise,

Poste Habitat, Vincent Colin

Couverture : Résidence boulevard Poniatowski dans le 12^e à Paris, 2024, agence Philippe Roux Architectes et l'entreprise générale de travaux SNERCT Construction

Impression : Accenttonic, 1 400 ex.

ISSN : 1967-5909



Chers partenaires,

En premier lieu, je vous adresse tous mes meilleurs vœux pour l'année 2025.

Nous continuerons à mettre tout en œuvre pour apporter la meilleure qualité de service à nos locataires, dans un contexte qui nous demande de redoubler d'effort pour surmonter les obstacles.

2024 a été une année tumultueuse pour les locataires et les équipes de Poste Habitat. En effet, les prix de l'énergie ont continué à être impactés par la crise géopolitique en Europe. Couplée à une inflation grandissante, la situation a eu pour effet, cette année encore, une augmentation des charges, impactant un peu plus le pouvoir d'achat de nos locataires.

Bien sûr, nos équipes ont été mobilisées pour accompagner ceux et celles qui traversaient des difficultés : mise en place de permanences sur site, échelonnement des paiements sur échéanciers, aides financières, diagnostics pour réduire leurs consommations, aide à l'accès aux droits... Pour chaque situation, un suivi personnalisé a été mis en place.

L'année 2024 aura également été marquée par une forte instabilité politique générant un manque de visibilité pour les mois à venir. Ce flou met encore à mal le secteur du logement social, déjà fragilisé, en particulier par la hausse du taux du Livret A et des taxes foncières alors que nous sommes confrontés à un véritable défi en matière de réhabilitation énergétique et de développement. Dans ce contexte, le logement social doit pourtant faire face à un nombre croissant de demandes, des millions de Français attendant de se voir attribuer un toit, les ménages les plus vulnérables étant en première ligne.

2025 sera donc une année de défis économiques et sociaux, de réponse aux enjeux démographiques et environnementaux. Cela nous encourage à continuer d'innover dans nos pratiques, à imaginer de nouvelles voies de financement et à nous mobiliser pour rendre notre patrimoine encore plus sobre et confortable.

Cette ambition, Poste Habitat la met déjà en œuvre en ayant élaboré, avec toutes ses équipes et à tous les postes, un nouveau projet d'entreprise que nous avons déployé en 2024 et qui s'étendra jusqu'à 2027. L'année 2024 a également été l'occasion de travailler avec tous les salariés à notre raison d'être, dans laquelle s'inscrivent toutes nos actions : « Contribuer à l'habitabilité des territoires et au bien vivre ensemble, en proposant une offre accessible et durable. »

En 2024, nous avons ainsi mis l'accent sur la réponse aux besoins de nos locataires à travers l'indispensable présence de nos gardiens référents, l'action de notre pôle social pour les accompagner en cas de difficulté et la programmation proposée par notre service culture. Nous avons également pris des mesures significatives pour relever le défi écologique, maintenir la qualité de notre patrimoine et renouveler les équipements.

Ces choix de proximité et de responsabilité, nous paraissent indispensables pour lutter contre les inégalités sociales et renforcer le bien-vivre ensemble.

Depuis plus de 65 ans, le Groupe Poste Habitat, filiale du groupe La Poste, se consacre à l'intérêt général en proposant des solutions de logements sociaux à destination des postiers et des plus modestes. Riche de son histoire avec La Poste et du soutien du groupe, Poste Habitat poursuit son engagement et continue d'être au plus près des attentes de ses locataires.



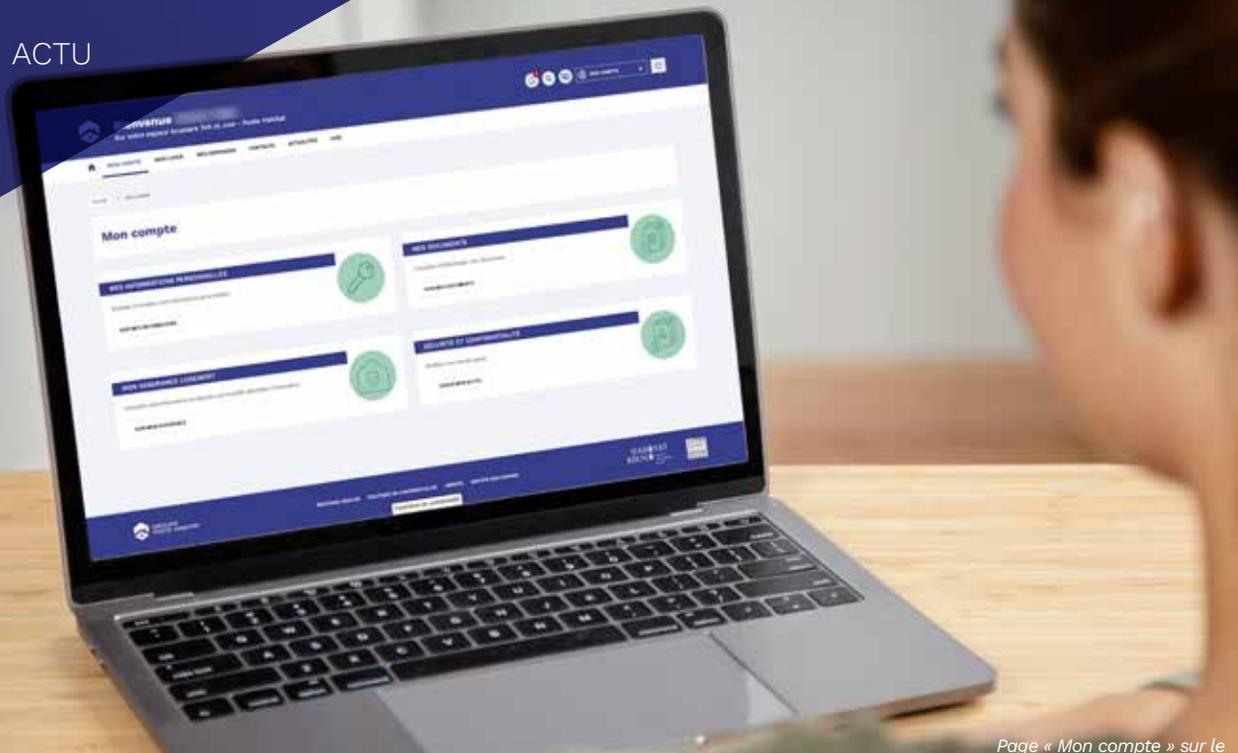
Sylvie Vandenberghe,
Directrice Générale Groupe Poste Habitat

NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES pour les gardiens et gardiennes



Les outils digitaux utilisés par les gardiens en loge et lors de leur mobilité sur la résidence contribuent à une relation de proximité, réactive et attentive aux locataires. Les ateliers et réflexions menés avec les équipes de terrain ont permis de retenir un ordinateur portable et un smartphone contenant les applications mobiles utiles au quotidien des gardiens et des locataires.

Ces nouveaux outils sont conçus pour être plus pratiques et fonctionnels afin d'offrir de meilleures conditions de travail aux gardiens et un service de qualité aux locataires.



Page « Mon compte » sur le nouvel espace locataire

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE pour améliorer la qualité de vie

En 2025, les locataires des résidences du Groupe Poste Habitat pourront utiliser une nouvelle interface numérique plus intuitive et disponible à tout moment. La refonte de l'espace locataire est un sujet central du volet "relation client" pleinement intégré au projet d'entreprise Cap' Poste Habitat pour 2024-2027.

L'espace locataire en ligne est une plateforme sécurisée et pratique dédiée à simplifier et renforcer la communication entre les locataires et Poste Habitat. Les locataires pourront envoyer des messages (questions administratives, incidents dans le logement...) aux équipes de Poste Habitat tout en ayant accès aux actualités de leur résidence diffusées par le Groupe.

L'objectif du nouvel espace locataire est de simplifier les démarches en réunissant de nombreuses fonctionnalités dans un seul endroit.

Depuis son téléphone, son ordinateur ou sa tablette, chaque locataire aura accès à divers services et informations dans son compte :

- ◆ déposer une demande (administrative ou technique) et suivre son traitement ;
- ◆ payer son loyer en ligne avec sa carte bancaire en toute sécurité ;
- ◆ recevoir des alertes par email pour être informé par exemple : de l'intervention d'un prestataire dans le logement et les parties communes ou d'une permanence organisée sur la résidence
- ◆ pour permettre aux locataires de poser leurs questions, évoquer les difficultés rencontrées aux équipes de Poste Habitat ;
- ◆ accéder aux documents pratiques (guide du locataire, règlement intérieur de la résidence, journal locataires...) ;
- ◆ consulter ses renseignements personnels.

Le Groupe Poste Habitat a souhaité s'engager pour garantir la satisfaction des locataires. L'espace numérique a ainsi été repensé, en s'appuyant sur les retours des amicales, pour un meilleur confort d'utilisation et un traitement des demandes optimisé. Notre ambition : développer avec nos locataires une relation de proximité, réactive et attentive pour leur apporter une meilleure qualité de vie quotidienne dans leur résidence.



Parvis végétalisé
du siège de Poste Habitat

POSTE HABITAT INAUGURE

son nouveau parvis végétalisé

Le Groupe Poste Habitat poursuit son engagement en faveur de la transition écologique. Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la Direction des Politiques Environnementales a réalisé des travaux de désimperméabilisation devant son siège à Paris.

Cette intervention a eu pour objectif de renaturer l'espace urbain en remplaçant les sols artificiels par des matériaux facilitant l'infiltration naturelle des eaux pluviales. Ces travaux favorisent ainsi le cycle de l'eau, augmentent la place pouvant servir de refuge à la biodiversité tout en réduisant le phénomène des îlots de chaleur.

Cette réintroduction de la nature en ville contribuera aussi à l'amélioration du cadre de vie des salariés, conviés à un petit déjeuner à l'occasion de la fin des travaux.



ADAPTATION DES LOGEMENTS :

Poste Habitat améliore l'accessibilité dans les salles de bain

Comment répondre aux besoins des locataires qui souhaitent vieillir dans leur logement quand celui-ci n'est plus adapté à leur âge ? Et aux besoins des personnes à mobilité réduite ? L'adaptation des logements pour les personnes en perte d'autonomie et les personnes handicapées est un enjeu commun pour les bailleurs sociaux.

Poste Habitat continue de s'engager sur ce sujet majeur notamment face au vieillissement de la population en France. Le remplacement des baignoires par des douches répond à un besoin tout en améliorant le patrimoine y compris sur le volet écologique en permettant aux locataires de réaliser des économies d'eau.

Poste Habitat déploie ainsi un plan d'adaptation sur plusieurs années pour donner la possibilité aux personnes âgées de rester dans leur logement le plus longtemps possible si elles le souhaitent dans un environnement adapté et sécurisé.

Suite au diagnostic réalisé par un ergothérapeute mandaté par Poste Habitat, plusieurs travaux peuvent être entrepris avec le remplacement de la baignoire par une douche, l'installation des barres de maintien dans la salle de bain et les toilettes, mais aussi de WC réhaussés. En 2024, 138 logements ont ainsi été adaptés pour un coût s'élevant à plus de 900 000 euros sans répercussion sur les charges des locataires.



Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de nos locataires

À la question « Les travaux ont-ils apporté une amélioration dans votre confort ? » l'ensemble des personnes interrogées se déclarent satisfaites.

Près de 80 % des locataires interrogés se disent satisfaits des travaux réalisés.

Près de 77 % des personnes interrogées se disent très satisfaites du diagnostic réalisé par l'ergothérapeute.



Les équipes de Poste Habitat lors de la convention

CONVENTION ANNUELLE DE POSTE HABITAT : une journée riche en échange et partage

Il y a quelques semaines, plus de 350 collaborateurs se sont rassemblés à la Cité Internationale Universitaire de Paris pour la convention annuelle du Groupe.

Après la prise de parole de Rémi Feredj, Président de Toit et Joie – Poste Habitat et de Sylvie Vandenberghe Directrice Générale du Groupe, l'ensemble du personnel a pris connaissance de l'avancée du projet d'entreprise Cap' Poste Habitat 2024-2027.

Cette journée a été également l'occasion de partager avec les équipes la définition de la raison d'être de Poste Habitat :

« Contribuer à l'habitabilité des territoires et au bien vivre ensemble, en proposant une offre accessible et durable ».

Des temps en équipe ont permis de travailler sur la notion même de la raison d'être d'une entreprise, inscrite pour durer, traduisant ce qui est fondamental pour son activité et les impacts pour ses publics. L'opportunité pour l'ensemble des collaborateurs de réfléchir collectivement à l'identité du Groupe et son incarnation dans les missions remplies au quotidien.

L'après-midi, les équipes se sont retrouvées pour participer à des ateliers et défis conçus pour renforcer les liens et encourager l'entraide.

Bravo à tous les collaborateurs du Groupe Poste Habitat pour leur engagement et leur participation lors de cette convention.



RECONDUCTION DU DISPOSITIF « PLAJ »

pour l'accès au logement des jeunes sortant de la protection de l'enfance

Ce dispositif expérimental auquel participe Toit et Joie – Poste Habitat depuis 2021 vise à permettre l'accès à un logement pérenne pour les jeunes majeurs sortant de la protection de l'enfance.

Reconduit pour 2 ans, le dispositif se poursuit tout en s'ouvrant à de nouveaux bailleurs présents sur les Yvelines. La force du parcours logement pour l'autonomie des jeunes (PLAJ) est d'offrir un accompagnement et une attention bienveillante qui contribuent à la stabilisation de ces jeunes et à leur insertion dans la société.

Depuis sa création en 2021, 87 jeunes dont 6 en situation de handicap ont été logés dans le cadre de ce dispositif. 45 d'entre eux ont été logés par les bailleurs franciliens d'Habitat Réuni majoritairement dans les Yvelines, dans les Hauts-de-Seine ou à Paris.

Poste Habitat, membre d'Habitat Réuni, a permis l'accès à un logement à des jeunes sur les communes de Sartrouville, Poissy, Guyancourt et Maurepas.

Le 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).

SERVICES INFORMATIQUES :

entre optimisation des outils digitaux et cybersécurité

Essentielle au fonctionnement de chaque service de Poste Habitat, la Direction des services informatiques (DSI) est à l'interface des objectifs métiers et de la technologie. Elle gère en effet l'ensemble des ressources et besoins informatiques du Groupe, tout en étant garante de la sécurité de ses données et de celles de ses locataires. Décryptage avec Christophe Hazebrouck, son directeur.

La DSI est surtout perçue comme un service support au sein d'une entreprise, mais en réalité quels sont ses métiers et ses missions ?

Nous nous occupons de l'ensemble du support utilisateurs sur tous les systèmes informatiques et de télécommunications du Groupe et de ses filiales : nous donnons le matériel et le droit d'accès à l'ensemble des collaborateurs en fonctions de leurs missions. Nous travaillons aussi avec les différents métiers pour optimiser les solutions informatiques qu'ils utilisent. Enfin, nous gérons toute une partie infrastructure et machines.

Vos missions sont très larges. Comment réussir à prendre en compte les attentes et besoins de tous les collaborateurs du Groupe ?

Nous sommes structurés en trois pôles : le support utilisateurs, qui intervient directement sur leurs attentes avec un outil de «ticketing» leur permettant de nous interroger et de tracer leurs demandes.

En parallèle, des chefs de projets — spécifiques à chaque métier et dédiés à chaque direction — travaillent à améliorer l'expérience utilisateur et à maximiser les outils.

Le troisième pôle, plus technique, gère les aspects de sécurité et d'administration du système pour que l'ensemble des outils et machines fonctionne correctement. Les interactions entre ces pôles et les services de Poste Habitat sont quotidiennes.

Vous évoquez la question de la sécurité. Les menaces informatiques sont-elles importantes aujourd'hui ? Quelles sont-elles ?

Le risque informatique est toujours plus important. À notre époque, toutes les entreprises sont en effet totalement dépendantes du digital, quelle que soit leur taille... De la petite PME au grand groupe. Les cybercriminels s'en sont bien rendu compte. Par opportunité, ils peuvent essayer de crypter des données afin d'en bloquer l'accès, puis demander une rançon pour que l'entreprise puisse les récupérer. Ils peuvent également saisir les données sensibles — comme les coordonnées bancaires des locataires, leur adresse, leur mail ou leur numéro de téléphone — pour les revendre sur des marchés parallèles, tels que le Dark Web.

La DSI doit veiller aux cyberattaquants pour qu'ils ne puissent pas accéder aux données, mais aussi, si cela arrive, de pouvoir redémarrer nos systèmes le plus rapidement possible. Pour cela, nous mettons différentes mesures de protection et de sensibilisation en place, notamment en direction des utilisateurs. Ils sont à 80 % la porte d'entrée d'une cyberattaque : un clic sur un lien, l'ouverture d'une pièce jointe, une réponse à un mail peuvent suffire.

Comment accompagner les collaborateurs du Groupe à se prémunir contre ces menaces informatiques ?

Depuis deux ans, tous les collaborateurs sont formés à la sécurité informatique et au RGPD (NDR : Règlement général sur la protection des données). En parallèle de ces formations, la DSI lance quotidiennement de fausses attaques — environ 800 par mois — en envoyant de faux emails et des formulaires frauduleux aux collaborateurs. Nous nous mettons dans la peau de pirates informatiques afin de vérifier leur niveau de vigilance et proposer une nouvelle formation si besoin est.



Et concernant les locataires, existe-t-il aussi des actions de sensibilisation ?

Une à deux fois par an, nous relayons une information dans les revues de destination des locataires, car pour eux, le risque de fraude est réel. Ces derniers mois, nous constatons d'ailleurs une recrudescence des cyberattaques : il s'agit d'emails indiquant un changement de coordonnées bancaires du bailleur. Cela peut avoir de graves conséquences pour les locataires payant leur loyer par virement automatique.

Cela nous impose de rester constamment en veille auprès des autorités — comme le Gouvernement ou l'ANSSI (NDR : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) — pour leur relayer les bonnes informations et les protéger autant que possible. L'innovation, également, est un élément important de notre service, car nous devons constamment nous remettre à niveau pour contrer les nouvelles menaces.

Christophe Hazebrouck,
Directeur des Systèmes d'Information