



Inauguration de la Cigogne, Anton et Teurk, Festival Au-delà des toits, Fresnes © Collectif Le Réseau

le SOMMAIRE



* 01.

**DÉVELOPPER, CONSTRUIRE,
ENTREtenir ET VALORISER**

le patrimoine

page 10

* 02.

**ACCUEILLIR, SOUTENIR NOS LOCATAIRES
ET DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT
EN FAVORISANT**

le bien vivre ensemble

page 18

* 03.

**ACCOMPAGNER, FAIRE ÉVOLUER
ET FIDÉLISER**

les équipes

page 34

* 04.

LES SOCIÉTÉS DU GROUPE

en chiffres

page 38



POSTE HABITAT

Une filiale du groupe La Poste

Les sociétés du Groupe Poste Habitat bénéficient de la confiance et de l'intérêt du groupe La Poste, son actionnaire majoritaire.

Ce soutien donne aux sociétés du Groupe Poste Habitat les moyens de poursuivre leur développement et leur offre les garanties nécessaires pour remplir leurs objectifs ambitieux en termes de production.

Poste Habitat, riche de son histoire et des synergies existantes avec La Poste, contribue à 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.

Notre raison d'être

En 2024 les équipes de Poste Habitat ont travaillé sur la raison d'être du Groupe, dans laquelle s'inscrivent toutes ses actions :

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

Une année en chiffres



18429

LOGEMENTS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL



1289

NOUVEAUX MÉNAGES ACCUEILLIS EN 2024 PAR LE GROUPE



3637

LOGEMENTS EN COURS DE PRODUCTION



1 AGENT DE PROXIMITÉ EST PRÉSENT POUR

90 LOGEMENTS EN MOYENNE



Locataire, Villejuif © Axel Heise

Un groupe

POSTE HABITAT NORMANDIE

(SA HLM)

665

LOGEMENTS

TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT

(SA HLM et maison-mère)

15707

LOGEMENTS

POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES

(Coopérative HLM)

1110

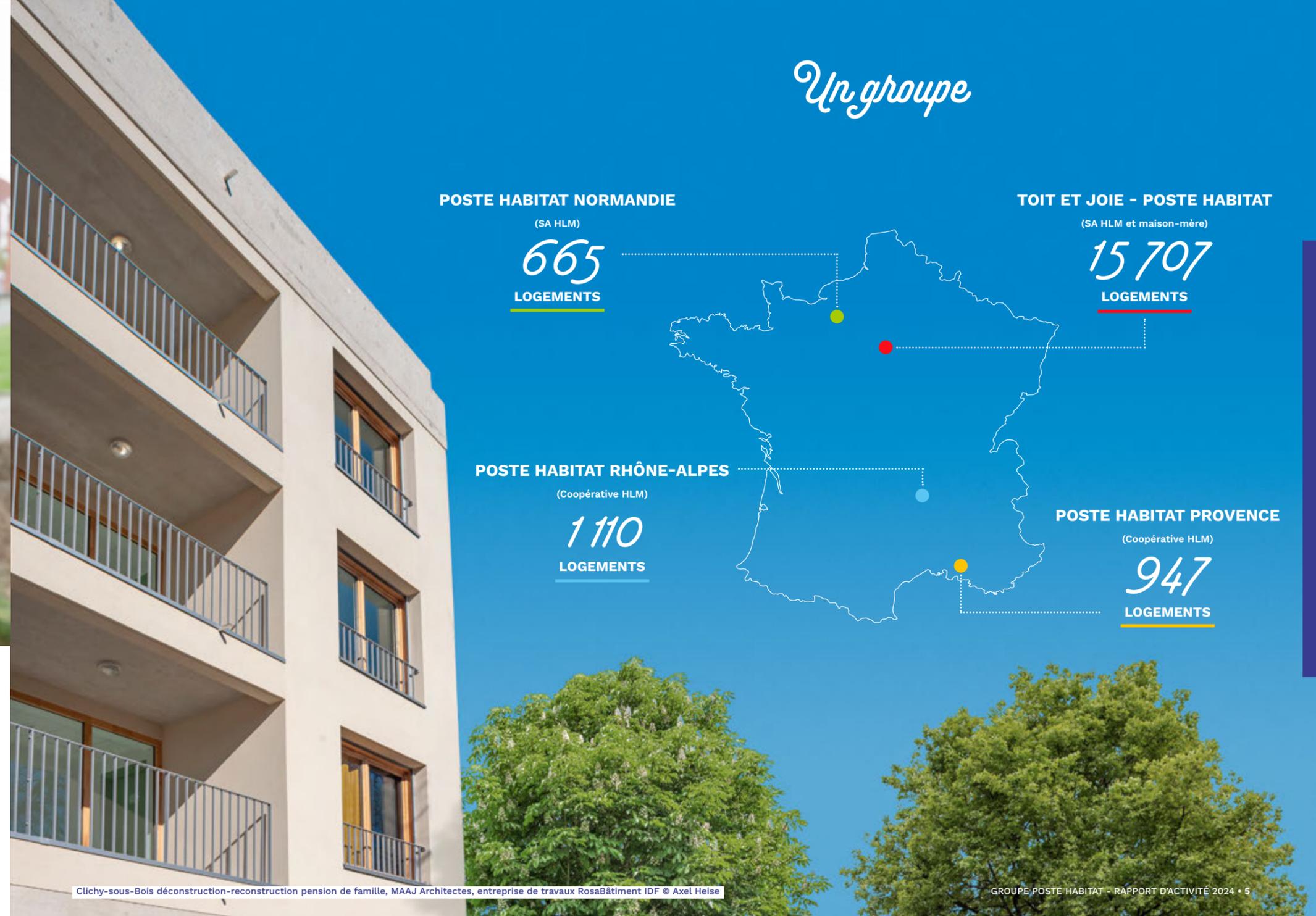
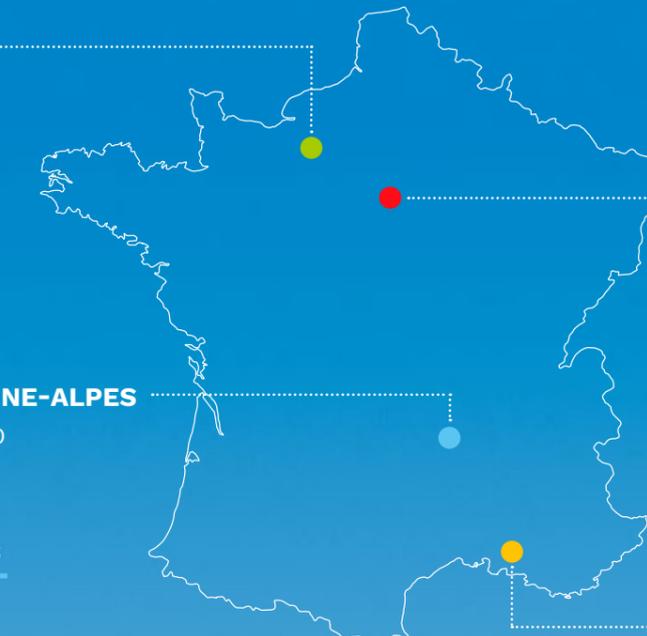
LOGEMENTS

POSTE HABITAT PROVENCE

(Coopérative HLM)

947

LOGEMENTS



Clichy-sous-Bois déconstruction-reconstruction pension de famille, MAAJ Architectes, entreprise de travaux RosaBâtiment IDF © Axel Heise



Rémi Feredj,
Président de Toit et Joie - Poste Habitat

UN ENGAGEMENT RENFORCÉ POUR UN HABITAT DURABLE ET ACCESSIBLE

C'est avec détermination et fierté que je prends la suite d'Agnès Grangé à la présidence de Toit et Joie - Poste Habitat. Je salue son engagement et le travail accompli sous sa présidence, qui ont permis de structurer notre action et notre gouvernance autour d'une ambition forte : offrir un habitat social de qualité, accessible et durable dans le cadre d'une entreprise équilibrée.

Filiale du groupe La Poste, notre mission ne s'arrête pas à la construction et à la gestion de logements. Elle consiste à créer des lieux de vie qui favorisent la mixité, accompagnent les évolutions de notre société et font face aux enjeux environnementaux.

L'année 2024 nous a confrontés à des défis majeurs : la crise du logement, l'urgence écologique et les tensions économiques ainsi que les niveaux des taux d'intérêt auxquels nous empruntons, nous imposent d'innover, d'adapter nos actions et notre stratégie. C'est avec cette ambition que nous avons renforcé nos efforts en matière de réhabilitation énergétique, avec plus de 65 % de nos investissements consacrés

à l'amélioration thermique du patrimoine. Cette priorité répond à un double enjeu : améliorer le confort de nos locataires et réduire leur facture énergétique.

Notre raison d'être, définie en 2024, « Contribuer à l'habitabilité des territoires et au bien vivre ensemble, en proposant une offre accessible et durable. » doit être notre boussole pour développer une offre de logements adaptée aux besoins des postiers, (154 d'entre eux ont été logés dans notre patrimoine en Île-de-France en 2024), et des habitants des quartiers où nous sommes implantés.

Nous avons aussi la responsabilité d'innover en matière de services et de proximité. La présence de gardiens, le développement d'actions culturelles ou encore l'accompagnement social de nos locataires sont autant d'actions qui renforcent le lien social et assurent la qualité de vie dans nos résidences.

Avec l'appui du groupe La Poste et à son service, nous poursuivrons en 2025 notre dynamique de transformation. Cela passera par le déploiement d'un plan stratégique ambitieux mais raisonné, intégrant la rénovation thermique, le développement de nouveaux modèles d'habitat et l'accélération de nos engagements environnementaux, tout en ménageant les équilibres fondamentaux de l'entreprise sans quoi aucune action sociale n'est possible.

Toit et Joie - Poste Habitat est une entreprise à taille humaine, engagée dans une mission essentielle : offrir à chacun et notamment aux postiers, un logement de qualité, accessible et adapté. Ensemble, nous continuerons à bâtir un avenir où l'habitat social est un axe d'innovation et de progrès pour tous et toutes. ■



Christine Bord Le Tallec
Présidente de Poste Habitat Provence

DEPUIS 15 ANS, 947 LOGEMENTS MIS EN SERVICE

Poste Habitat Provence poursuit son développement territorial en réponse aux besoins exprimés par les collectivités et La Poste. Le parc s'est agrandi de 2 résidences situées à Beausoleil et Roquebrune-Cap-Martin, apportant une solution de logement aux ménages présents à l'Est du département des Alpes-Maritimes. La société est désormais implantée dans 15 communes des Alpes-Maritimes, 1 des Bouches-du-Rhône et 8 du Vaucluse poursuivant ainsi sa couverture géographique.

947 logements ont été produits et mis en service en 15 ans. Une diversification des produits est en cours avec la contractualisation de logements en usufruit locatif social et de logements locatifs intermédiaires. Ce développement est le fruit des relations partenariales

établies entre l'État, les collectivités territoriales, La Poste, les promoteurs et Poste Habitat Provence au profit de l'habitabilité des territoires. Cette collaboration vertueuse entre les acteurs se traduit dans l'évolution de l'offre mais également dans l'accueil de nouvelles populations et le bien vivre ensemble. La mise en place de la gestion en flux a relancé le parcours résidentiel de nos locataires et abouti au dépassement des objectifs de l'ensemble des parties dont ceux de La Poste avec une intégration de postiers en forte croissance.

Je tiens ici à remercier chaleureusement l'ensemble de l'équipe et son directeur pour leur investissement dans le travail, les résultats obtenus et les efforts fournis pour améliorer les ratios financiers d'une jeune société forcément impactée par les taux d'intérêt élevés subis en 2024.

L'avenir s'éclaircit avec la tendance baissière des taux et une vacance de logements ramenée à son plus bas niveau. La révision du plan à moyen terme donnera une vision éclairée sur la ligne de conduite à tenir pour les années à venir.

Fort des travaux menés dans le cadre du projet d'entreprise, de nouveaux produits locatifs seront recherchés à partir de 2025 (résidence pour étudiants, pension de famille, etc.). Je compte sur les administrateurs réunis autour de la Présidence qui m'a été confiée en 2024 pour que Poste Habitat Provence soit toujours plus reconnue dans la sphère postale. ■



Mylène Franceschi
Présidente de Poste Habitat Rhône-Alpes

UNE ANNÉE DE CROISSANCE ET D'ENGAGEMENT

L'année 2025 a été particulièrement marquante pour Poste Habitat Rhône-Alpes, symbolisée par une croissance exceptionnelle et un engagement renouvelé envers notre mission.

La coopérative a eu le plaisir d'accueillir un nouveau directeur, Clément Guard, dont l'arrivée vient compléter une équipe renouvelée. Je salue à cette occasion leur réussite exceptionnelle pour la livraison d'un grand nombre de logement, en parfaite adéquation avec notre stratégie de développement. Fin 2024, notre parc immobilier compte 1 110 logements, soit une croissance de 9,55 % du parc avec des logements modernes et de grande qualité, offrant un cadre de vie agréable à nos résidents.

La satisfaction de nos résidents demeure au cœur de nos préoccupations. Nous sommes donc particulièrement heureux de constater une augmentation significative du nombre de postiers logés, ce qui témoigne d'une coopération renforcée avec La Poste et répond à une raison d'être de la coopérative.

En 2025, notre conseil d'administration s'est également enrichi de nouveaux administrateurs, dont le dynamisme et l'engagement apportent une réelle plus-value à l'organisation, contribuant activement à la réussite de Poste Habitat Rhône-Alpes et à notre capacité à relever tous les défis qui se présentent.

Nous avons également renforcé nos collaborations avec diverses institutions et partenaires. Ces partenariats nous ont permis de développer des initiatives communes et de maximiser notre impact. Ils sont essentiels pour continuer à progresser et à répondre aux besoins de notre écosystème de manière efficace et durable.

La coopérative s'ouvre également à de nouveaux marchés, notamment le Logement Locatif Intermédiaire (LLI), les résidences étudiantes et la location pour les travailleurs saisonniers, en particulier en zone de montagne, en totale adéquation avec notre ADN. En somme, l'année 2024 a été une période de grandes réalisations. Nous sommes impatients de poursuivre sur cette lancée et de continuer à œuvrer pour le bien-être de nos résidents et la satisfaction de nos partenaires. ■



Frédéric Duché
Président de Poste Habitat Normandie

UN ENGAGEMENT CONCRET POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : L'OPÉRATION DU PRIEURÉ AUX ANDELYS, UN MODÈLE DE DÉCARBONATION

En 2024, Poste Habitat Normandie a franchi une étape clé dans sa trajectoire vers la décarbonation. En parallèle de la réalisation de notre bilan carbone et de la définition de notre stratégie de décarbonation, nous avons concrétisé cet engagement avec l'opération de réhabilitation du site du Prieuré, rue Hamelin aux Andelys.

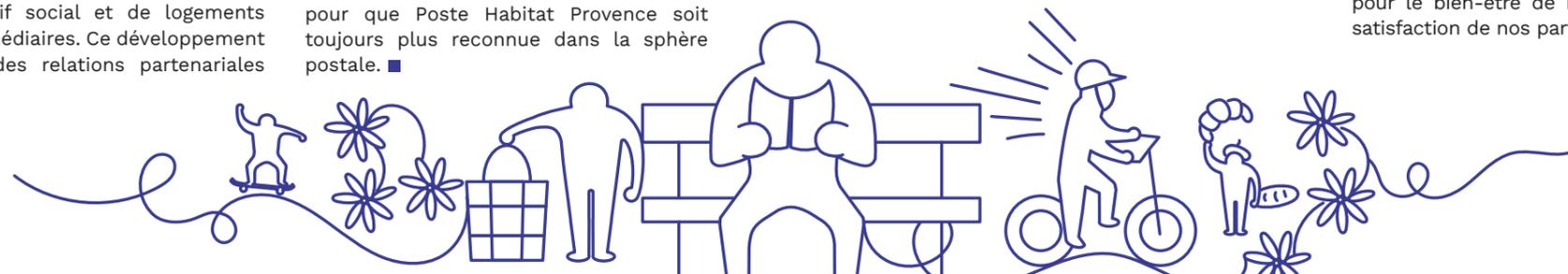
Ce projet incarne notre volonté de conjuguer performance énergétique et respect de l'environnement. Il comprend la réhabilitation thermique de 48 logements collectifs et 6 logements individuels en bande. Dans le collectif, la transformation des parties communes a permis de passer d'un chauffage gaz et d'une production d'eau chaude sanitaire également gaz à un chauffage collectif par pompe à chaleur (PAC) électrique et une production d'eau chaude via des ballons électriques individuels. Le résultat : un DPE passant de D à B et une réduction des émissions de gaz à effet de

serre (GES) de 40 à 3. Cette décarbonation est au cœur de notre action, et elle s'inscrit dans la mise en œuvre d'une sur-isolation des façades et toitures, ainsi que la réfection des halls d'entrée et des cages d'escaliers.

Dans les parties privatives, le remplacement des menuiseries extérieures et des systèmes de chauffage, l'installation de volets roulants, la réfection des sols et des équipements sanitaires ont permis de garantir un cadre de vie à la fois plus confortable et plus économe en énergie. Pour les logements individuels, la transition énergétique se concrétise par l'installation de pompes à chaleur individuelles, permettant d'atteindre un DPE C avec un GES réduit à 3.

Enfin, cette réhabilitation ne se limite pas à la performance énergétique. Nous avons également opté pour une sobriété foncière exemplaire en construisant, sur un foncier déjà urbanisé, 4 nouveaux appartements de type 2 au 4^e étage de l'immeuble Sautin, ainsi qu'un ascenseur, rendant 12 logements accessibles, et réaménagé les espaces verts et le stationnement. Ce projet a été accompagné de 4 réunions de concertation, dont la première, le 30 novembre 2023, a été ouverte en ma présence, soulignant notre volonté de travailler en concertation avec les habitants.

Cette opération, validée par le Conseil d'Administration de Poste Habitat Normandie en mai 2023, est bien plus qu'un simple chantier : elle est la concrétisation de notre ambition collective en matière de transition énergétique. Elle illustre parfaitement la mise en pratique de notre bilan carbone et de la trajectoire de décarbonation élaborée en 2024. Nous continuons ainsi à œuvrer pour un avenir plus durable, pour nos locataires et pour notre planète. ■





POSTE HABITAT : HABITER MIEUX, VIVRE ENSEMBLE, *construire l'avenir*

En 2024, Poste Habitat a engagé un travail de fond pour définir sa raison d'être, véritable socle de son action et de son engagement sur les territoires. Cette démarche, menée de manière participative avec l'ensemble des équipes, a permis de mettre en lumière les valeurs, la mission et la singularité du Groupe.

À travers des ateliers et des échanges nourris lors de la convention des collaborateurs en octobre 2024, cette réflexion collective a abouti à une vision partagée et fédératrice :

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

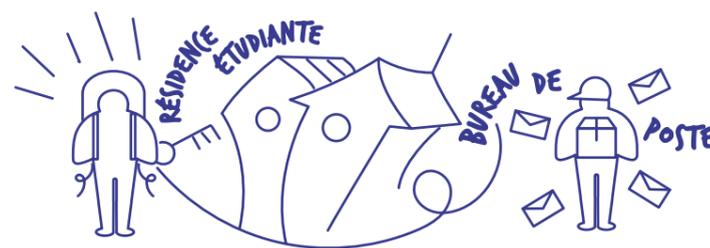
Cette raison d'être incarne l'engagement quotidien des équipes de Poste Habitat : offrir des logements de qualité accessibles à tous et toutes, notamment aux postiers, en contribuant au lien social et à la transition écologique.

Elle guide Poste Habitat dans ses actions pour répondre aux défis du logement social en adaptant l'offre, en renforçant l'ancrage local en lien avec les collectivités et en innovant pour améliorer la qualité de vie des habitants et habitantes.

Plus qu'une déclaration d'intention, cette raison d'être infuse le projet stratégique du Groupe et se traduit en engagements concrets : rénovation du patrimoine pour améliorer l'efficacité énergétique,

développement de nouveaux services aux locataires, participation active aux dynamiques territoriales, renforcement du rôle social du logement et amélioration de notre fonctionnement.

Enfin, la raison d'être de Poste Habitat s'inscrit pleinement dans l'ADN de La Poste (territoires, proximité, bien commun).



Équipes Poste Habitat, convention interne © Vincent Colin

Interview de *Sylvie Vandenberghe,*

**DIRECTRICE GÉNÉRALE
DU GROUPE POSTE HABITAT,
FILIALE DU GROUPE LA POSTE.**

POURQUOI AVOIR ENGAGÉ CETTE DÉMARCHE DE RÉFLEXION COLLECTIVE SUR LA RAISON D'ÊTRE DE POSTE HABITAT ?

Chez Poste Habitat, nous avons toujours eu la conviction que notre mission va bien au-delà de la simple gestion de logements. Notre rôle est d'accompagner les locataires, de répondre aux besoins des territoires, de porter un engagement fort en faveur du bien vivre ensemble et de notre planète. Cette réflexion sur notre raison d'être, nous avons voulu la mener collectivement, avec l'ensemble des équipes, pour qu'elle soit profondément ancrée dans nos valeurs, notre histoire, pour qu'elle reflète ce que nous sommes et ce que nous voulons devenir.

COMMENT S'EST DÉROULÉE CETTE DÉMARCHE PARTICIPATIVE ?

Cette co-construction a été un processus particulièrement enrichissant. Nous avons travaillé en plusieurs étapes tout au long de l'année 2024, avec des temps d'ateliers lors de notre convention d'entreprise en octobre. Ces échanges ont permis à chacun d'exprimer sa vision, ses attentes et ses ambitions pour Poste Habitat. L'adhésion des équipes a confirmé à quel point il était essentiel de prendre ce temps pour poser collectivement les mots sur ce qui nous anime.

La richesse des contributions nous a permis de faire émerger une raison d'être forte et fédératrice qui n'est pas qu'un énoncé de principes. Elle guide nos actions.

QUELS ENSEIGNEMENTS AVEZ-VOUS TIRÉS DE CETTE DÉMARCHE ?

Cette réflexion a confirmé plusieurs convictions partagées par nos équipes. Tout d'abord, notre singularité en tant que bailleur social : notre engagement au plus près des territoires, notre capacité à offrir une réponse adaptée aux besoins des postiers et des locataires, et notre volonté de bâtir une offre de logement qui favorise la mixité et la cohésion sociale. L'habitabilité ne se limite pas aux logements eux-mêmes, elle inclut tout l'écosystème qui les entoure : la qualité du cadre de vie, les services, les liens humains et la relation au territoire.

Enfin, cette raison d'être est aussi un cap pour l'avenir. Elle nous engage à agir concrètement sur des enjeux majeurs : la transition énergétique avec la rénovation et l'adaptation du patrimoine, l'innovation sociale pour accompagner les parcours résidentiels et le développement de nouvelles formes d'habitat plus inclusives.

COMMENT CETTE RAISON D'ÊTRE VA-T-ELLE GUIDER L'ACTION DE POSTE HABITAT DANS LES ANNÉES À VENIR ?

Elle est le fil conducteur de notre projet stratégique **Cap' Poste Habitat 2024-2027**, qui s'inscrit dans une ambition forte : renforcer notre impact sur les territoires, améliorer notre qualité de service et poursuivre notre engagement environnemental.

En 2025, nous allons traduire cette raison d'être en actions concrètes : accélération des réhabilitations thermiques, développement de nouveaux partenariats avec les collectivités et les acteurs associatifs, amélioration de la proximité avec nos locataires et simplification de notre fonctionnement.

Nous avons aujourd'hui une raison d'être partagée par tous. Elle nous donne une responsabilité, celle d'agir ensemble pour construire un habitat accessible, durable et toujours plus humain. ■



Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale Groupe © Vincent Colin

01. DÉVELOPPER, CONSTRUIRE, ENTREtenir ET VALORISER

le patrimoine



Paris 12^e, construction pension de famille, agence Philippe Roux Architectes, entreprise de travaux SNERCT Construction © Axel Heise

DÉVELOPPEMENT, CONSTRUCTIONS NEUVES

et réhabilitations

La Direction de la Maîtrise d’Ouvrage et du Développement est organisée autour de deux activités. Celle du développement implique la recherche d’opportunités (bâti ou fonciers) en lien avec les collectivités, 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. L’activité de la maîtrise d’ouvrage prend ensuite le relais pour formaliser un projet avec l’architecte et le mettre en œuvre avec les entreprises de travaux. La Maîtrise d’Ouvrage assure la programmation et le suivi des travaux sur deux volets : la construction de nouvelles résidences ainsi que la réhabilitation du patrimoine existant, enjeu majeur pour le Groupe Poste Habitat.



Paris 18^e, réhabilitation, Architecte Jean-Claude Delorme, entreprise de travaux ZUB © Axel Heise

2024 EN CHIFFRES



RENFORCER LA CONSTRUCTION DE BÂTIMENTS ÉCO-RESPONSABLES AVEC DES DISPOSITIFS INNOVANTS

Responsabilité environnementale, faible consommation d’énergie dans la construction et le fonctionnement des bâtiments, confort des locataires... La construction de bâtiments éco-responsables représente un enjeu majeur pour le Groupe Poste Habitat qui a réalisé son premier bilan carbone en 2023.

A titre d’exemple, achevée en 2024, la pension de famille de 35 logements, boulevard Poniatowski dans le 12^e arrondissement de Paris se caractérise par une forte dimension sociale et environnementale. La structure en bois bio-sourcée est une construction hors-site (préfabrication en atelier et assemblage sur site). Le bois, dont l’avantage est de réduire les nuisances sonores et visuelles pour les riverains, répond à l’obtention du label E+C- (Energie Positive et Réduction Carbone).

L’enveloppe protectrice (thermique et acoustique) du bâtiment, fabriquée à base d’eau, de ciment, de cellulose et de minéraux naturels est recyclable.

POUR SUIVRE LA RÉNOVATION DU PATRIMOINE : UNE PRIORITÉ

Face aux enjeux environnementaux et de lutte contre la précarité énergétique, 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 (réseaux de chaleur urbains, chaufferies à gaz, énergies renouvelables), ainsi que la décarbonation des bâtiments. L’objectif ambitieux et nécessaire vise à supprimer les étiquettes E et F en 2025 et 2027.



Paris 12^e, construction pension de famille, agence Philippe Roux Architectes, entreprise de travaux © SNERCT Construction

L’ACCESSION SOCIALE : UN PARCOURS SÉCURISÉ VERS LA PROPRIÉTÉ

Le Groupe Poste Habitat accompagne les ménages modestes dans leur accès à la propriété en proposant des dispositifs d’accession sociale adaptés et sécurisés.

Deux solutions permettent de devenir propriétaire à coût réduit :

- Le Prêt Social Location-Accession (PSLA) : un dispositif progressif qui permet d’occuper d’abord son logement en tant que locataire, avant de lever son option d’achat pour en devenir propriétaire. Le PSLA offre une garantie de rachat et de relogement en cas d’accident de la vie.
- Le Bail Réel Solidaire (BRS) : un modèle qui dissocie le foncier du bâti. L’acquéreur achète uniquement le logement, ce qui réduit significativement le coût d’achat tout en garantissant un prix de revente encadré, permettant de sécuriser l’investissement dans le temps.

En 2024, Poste Habitat a investi

103
MILLIONS D’EUROS



dont **83 millions** dans le développement et **20 millions** en réhabilitation

Malgré un contexte économique et social difficile, l’année 2024 a été marquée par l’engagement et le dynamisme des équipes. Elles ont livré des logements neufs alliant qualité, innovation et confort pour les locataires. Le nombre de nouveaux chantiers et de réhabilitations thermiques poursuit sa progression, témoignant de notre ambition en matière de transformation et d’amélioration du cadre de vie.

Catherine Labelle-Pierron
Directrice de Projets à la Direction de la Maîtrise d’Ouvrage et du Développement

Toit et Joie - POSTE HABITAT

En 2024, Toit et Joie - Poste Habitat a réhabilité 213 logements et mis en service 98 logements. Parmi les logements neufs livrés, la résidence rue Scipion dans le 5^e arrondissement de Paris accueille désormais 33 étudiants dans un bâtiment historique réhabilité.

Une nouvelle pension de famille et résidence sociale destinée aux femmes a vu le jour dans le 12^e arrondissement de Paris : un projet à fort impact social et environnemental de 36 logements. Ainsi que 29 logements suite à la déconstruction puis reconstruction de la pension de famille à Clichy-sous-Bois.

Du côté des réhabilitations, 119 logements collectifs et individuels ont été livrés après une réhabilitation intervenue à Tremblay-en-France, 50 logements ont été réhabilités dans le 18^e arrondissement de Paris ainsi que 44 nouveaux logements dans la commune du Perray-en-Yvelines.

PARIS, RUE SCIPION

Dans le 5^e arrondissement, quartier étudiant de Paris, Toit et Joie - Poste Habitat a acquis 33 logements sociaux étudiants et une loge en vente achevée. Cette nouvelle résidence étudiante occupe un bâtiment historique qui a été réhabilité en conservant le charme du bâtiment tout en le modernisant. Les logements sont meublés, équipés et idéalement situés près des transports pour simplifier la vie des étudiants.

Conformes aux normes RT2012 (respect d'un niveau de performance énergétique pour les constructions neuves : en matière de conception, de confort, consommation d'énergie...) et certifiés NF Habitat HQE niveau supérieur (gage de qualité du logement : respect de l'environnement, suivi des données carbone du chantier), les logements offrent des garanties de qualité et d'efficacité énergétique. Avec cette acquisition, Poste Habitat place le logement étudiant au cœur de sa mission, conscient de son importance pour le parcours d'études des jeunes. Ouverte à la rentrée 2024, la résidence est gérée par l'association ARPEJ.



Paris 5^e, réhabilitation-construction résidence étudiante, Wilmotte & Associés et Pierre-Antoine Gatié architecte de monuments historiques, GDG Investissements © Axel Heise



Paris 12^e, construction pension de famille, agence Philippe Roux Architectes, entreprise de travaux SNERCT Construction © Axel Heise

PARIS, BOULEVARD PONIATOWSKI

Inaugurée en septembre 2024, cette nouvelle résidence sociale et pension de famille se compose de 35 logements. Ce projet, co-construit avec l'association Aurora, gestionnaire de la résidence, accueille des femmes seules ou des familles monoparentales.

La résidence se compose de deux bâtiments comprenant une pension de famille et une résidence sociale de respectivement de 27 et 8 logements ainsi qu'un logement pour le maître de maison. Les logements se structurent autour d'un espace partagé favorisant le lien social entre les résidentes, avec la présence permanente d'un hôte et d'un travailleur social.

Cette éco-construction, composée d'une structure bois bio-sourcée se caractérise aussi par sa forte dimension environnementale. Pensée pour garantir des logements plus sobres en énergie et moins dépendants des énergies fossiles dans leur réalisation et leur fonctionnement, la résidence s'inscrit pleinement dans la stratégie de développement de bâtiments éco-responsables du Groupe Poste Habitat.

La résidence du boulevard Poniatowski bénéficie de plusieurs certifications : RT 2012 et Bbio -30 %, de la certification Promotelec Habitat neuf, du label E+/C- Énergie positive et réduction carbone (E3/C1) et de la labellisation NF Habitat HQE Effinergie.

POSTE HABITAT Provence

Poste Habitat Provence a acquis dans le cadre d'une vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), 12 logements sociaux au sein de la résidence Kosmic située à Roquebrune-Cap-Martin.

Cette nouvelle résidence est un programme mixte de 30 logements alliant habitat privé libre et logement social. Les logements sociaux, répartis en 4 PLAI* et 8 PLUS**, sont occupés majoritairement par des postiers. Du T1 au T3, ces logements sont pensés pour répondre aux besoins des locataires tout en garantissant un cadre de vie des plus agréables avec la gare et la mer à quelques pas.

La mise en service a été réalisée en décembre 2024 au lendemain de la livraison. Les 12 familles ont été réunies pour faire connaissance et afin que Poste Habitat Provence transmette les informations utiles à une installation réussie (fonctionnement des équipements, règles de vie, contacts utiles, etc.). Cette nouvelle opération s'inscrit dans la volonté de la société de développer une offre de logement social sur les territoires les plus tendus de Provence-Alpes-Côte d'Azur.



Kosmic, Roquebrune-Cap-Martin, VEFA, ABC Architectes Associés, Promoteur Groupe Gambetta, © Tomatoki

* logements financés par le Prêt Locatif Aidé d'intégration. ** logements financés par le prêt locatif à usage social

POSTE HABITAT Rhône-Alpes



Fontaines-Saint-Martin, construction-réhabilitation, Mona Lisa Architecte © Poste Habitat Rhône-Alpes

Livrée en avril 2024, la nouvelle résidence "Le Moulin du Buisson" située à Fontaines-Saint-Martin, propose 49 logements sociaux. Alliant réhabilitation et construction neuve, cette opération réalisée en maîtrise d'ouvrage directe par Poste Habitat Rhône-Alpes est située à seulement 10 kilomètres de Lyon, elle permet de donner une nouvelle vie à un site historique dont la "Maison de Maître". L'ancien moulin ou encore la cheminée en brique ont été conservés et mis en valeur.

Les appartements allant du T2 au T5 sont répartis entre les anciens bâtiments industriels et deux bâtiments neufs. Ils disposent d'un espace extérieur (balcon ou jardin).

Cette nouvelle résidence, certifiée RT2012-10 % (label qui augmente de façon significative la performance énergétique) pour les logements neufs et HPE RÉNOVATION 2009 (niveau de haute performance énergétique rénovation) pour les logements rénovés, profite de la proximité de nombreux commerces et transports en commun.

L'inauguration s'est déroulée lors du Festival Au-delà des toits qui propose des événements culturels et artistiques aux locataires. Sous l'égide de Madame la Maire de Fontaines-Saint-Martin et de la Présidente de Poste Habitat Rhône-Alpes, l'inauguration a rassemblé les nouveaux résidents, les habitants du quartier et les équipes de Poste Habitat.

POSTE HABITAT Normandie

Après plusieurs années d'investissement, Poste Habitat Normandie a donné une nouvelle vie à un ancien centre de tri du groupe La Poste en le transformant en maison d'assistantes maternelles. Acquis auprès de La Poste Immobilier, cet espace accueille désormais jusqu'à 8 enfants.

Rénové, le bâtiment industriel a été 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.

Composé de 8 pièces, ce lieu 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 Caisse d'Allocations Familiales, illustre la volonté du Groupe Poste Habitat de poursuivre son ambition de transformation des bâtiments industriels pour offrir la qualité d'usage et les services nécessaires aux locataires.



Maison d'assistantes maternelles, Broglie, transformation-neuf © Poste Habitat Normandie

MAINTENANCE ET ENTRETIEN *du patrimoine*

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 face aux enjeux climatiques mais aussi dans l'adaptation des logements pour ses locataires en perte d'autonomie.

ADAPTER LES LOGEMENTS POUR UN HABITAT INCLUSIF

Poste Habitat s'engage à rendre ses logements accessibles et adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. L'objectif est de permettre à chacun de vivre dans un environnement sécurisé et fonctionnel.

Pour chaque demande, un ergothérapeute réalise un diagnostic afin d'identifier précisément les aménagements nécessaires.

En 2024, dans le cadre de cette politique d'adaptation, Poste Habitat a mis en œuvre des travaux sans reste à charge pour les locataires. Ces interventions portent



Locataire, Perray-en-Yvelines © Axel Heise

sur plusieurs aspects essentiels : adaptation des salles de bains, élargissement des portes intérieures, installation de rampes d'accès aux immeubles ainsi que mise en place de dispositifs sonores et visuels pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.

En 2024, la salle de bain de 138 logements a été adaptée pour être plus accessible. Au 31 décembre de la même année, sur l'ensemble du patrimoine de Poste Habitat, 1 361 logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et en perte d'autonomie.

REMPACEMENT DES DÉTECTEURS AUTONOMES AVERTISSEURS DE FUMÉE : UN ENGAGEMENT POUR LA SÉCURITÉ

En 2024, Poste Habitat a lancé une vaste campagne de remplacement des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF). Bien que la réglementation n'impose pas cette prise en charge aux bailleurs, cette initiative garantit un niveau de sécurité optimal pour les locataires.

70 % des équipements ont été renouvelés. La campagne se poursuit en 2025, avec pour objectif de couvrir l'ensemble du parc immobilier de Poste Habitat.

RACCORDEMENT AU RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN : DÉCARBONER ET MAÎTRISER LES CHARGES

En 2024, 5 résidences, soit 621 logements, ont été raccordées à des réseaux de chaleur urbains fonctionnant grâce à la géothermie. Cette transition énergétique permet de réduire l'empreinte carbone tout en assurant une meilleure stabilité des coûts pour les locataires. L'effort se poursuit en 2025, avec le raccordement de sept nouvelles résidences.

60 % de notre parc en chauffage collectif sera raccordé à des réseaux de chaleur d'ici 5 ans et ce, dans la visibilité actuelle des réseaux existants ou en cours de réalisation. Nous espérons dans la période suivante pouvoir poursuivre ces raccordements sur de nouveaux réseaux décidés par les collectivités territoriales.

“
Poste Habitat innove en intégrant des nichoirs à oiseaux directement dans les isolants de façade. À Dugny, les nichoirs se trouvent dans l'épaisseur de l'isolant biosourcé (composé de laine de bois). Cette démarche s'ajoute aux actions de désimperméabilisation engagées : retrait du bitume, végétalisation du parvis du siège et transformations à venir dans plusieurs résidences (Fontenay-sous-Bois, Saint-Michel-sur-Orge, Villiers-le-Bel...).”

Gwenaël Legrand,
Directeur en Charge des Politiques Environnementales



Nichoirs à oiseaux, Aulnay-sous-Bois suite réfection pour ITE © Poste Habitat

En 2024,
Poste Habitat a dépensé

13,6
MILLIONS
D'EUROS

DANS LA MAINTENANCE
ET LE GROS ENTRETIEN
DE SON PATRIMOINE



**POSTE HABITAT
RÉALISE SON 1^{er}
bilan carbone**

Dans le cadre du projet d'entreprise Cap' Poste Habitat et de son axe développement durable, la direction des politiques environnementales a mené le premier bilan carbone du Groupe.

Cette démarche permet de quantifier les émissions de gaz à effet de serre (GES), d'identifier les principaux leviers d'action et de suivre les progrès réalisés dans la réduction de l'empreinte carbone.

QUELS POSTES D'ÉMISSIONS ONT ÉTÉ ANALYSÉS ?

L'évaluation a pris en compte l'ensemble des sources d'émissions liées à l'activité du Groupe :

- Les déplacements, incluant les trajets domicile-travail et les déplacements professionnels.
- Les matières entrantes, comprenant les matières premières, les consommables, les services ainsi que les amortissements (bâtiments, véhicules, équipements divers).
- Les consommations d'énergie, englobant les bâtiments, les véhicules, la consommation d'eau et d'énergie des locataires, ainsi que la gestion et le traitement des déchets.

UN PREMIER DIAGNOSTIC POUR AGIR

Réalisé en 2023 sur les données de l'année 2022, ce premier bilan carbone a été publié en 2024, révélant un total de 38 758 tonnes de CO₂ émises.

L'analyse met en évidence que la majorité des émissions provient de la consommation énergétique, des intrants (matières premières nécessaires à l'activité), des achats de services et des équipements.

Ce premier bilan constitue un point de départ essentiel pour construire une stratégie de réduction ambitieuse et efficace qui a été intégrée dans le plan stratégique de patrimoine.

02. ACCUEILLIR, SOUTENIR NOS LOCATAIRES ET DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT EN FAVORISANT

le bien vivre ensemble



Gardiennne et employé d'immeuble, Tremblay-en-France © Axel Heise

LA RELATION CLIENT

proximité et efficience

Début 2024, Poste Habitat a mis en place la Direction de la Relation Client avec pour objectif d'améliorer la satisfaction client tout en contribuant à renforcer la maîtrise globale des activités. Cette nouvelle direction regroupe la Direction des Clientèles, celle du Patrimoine et de la Politique de la Ville ainsi que les Pôles liés à l'accompagnement des locataires en difficulté sociale et/ou financière.

CRÉATION D'UNE DIRECTION DE LA RELATION CLIENT DANS LE GROUPE POSTE HABITAT

La création de cette nouvelle direction répond au projet d'entreprise Cap' Poste Habitat du Groupe. L'axe relation client est le premier du projet stratégique, affirmant ainsi l'importance de cette mission auprès de nos locataires.

Le périmètre de la Direction de la Relation Client a pour volonté d'englober tous les métiers en lien avec nos locataires : l'attribution des logements, la gestion locative, le recouvrement et le contentieux,



Clichy-sous-Bois, déconstruction-reconstruction pension de famille, MAAJ Architectes, entreprise de travaux RosaBâtiment IDF © Axel Heise

l'accompagnement social, la proximité, l'entretien et la maintenance, la tranquillité résidentielle et la politique de la ville. La Direction de la Relation Client comprend également la Direction des Clientèles qui a pour mission : la commercialisation des logements, la gestion des commerces, des parkings, des résidences spécifiques, des logements intermédiaires et de l'accession sociale neuve.

REPRISE DE 260 LOGEMENTS À GONESSE

En 2024, Toit et Joie - Poste Habitat a fait l'acquisition d'une nouvelle résidence à Gonesse dans le Val-d'Oise.

Avec ce rachat de 260 logements auprès du bailleur Val-d'Oise Habitat, le patrimoine de Toit et Joie - Poste Habitat a atteint plus de 1 200 logements dans le département. Construite en 1966, la résidence se compose de logements allant du T1 au T6, répartis dans neuf bâtiments au sein d'un parc arboré.

Au-delà d'un transfert de gestion, ce sont 260 familles qui ont changé de bailleur.

Conscientes des inquiétudes et des interrogations que cela pouvait susciter, les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat se sont pleinement mobilisées pour assurer une transition sereine et fluide.

Chaque détail a été anticipé, du transfert administratif des baux à la prise en charge des dossiers techniques, afin que les locataires n'aient à subir aucune rupture de service. Nos équipes de gestion de proximité se sont également rendues disponibles pour répondre aux questions des locataires et les rassurer à chaque étape. Plusieurs actions concrètes ont été mises en place :

- Un courrier personnalisé envoyé à chaque locataire pour expliquer le changement de bailleur et ses implications ;
- Une réunion publique d'information, permettant un échange direct avec les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat ;
- Des permanences physiques, assurées dans la résidence, pour répondre aux préoccupations individuelles et faciliter les démarches.

Grâce à cet investissement collectif, les locataires ont pu être accueillis avec bienveillance, écoute et réactivité, illustrant la volonté de Poste Habitat de placer l'humain et la qualité du service au cœur de ses engagements.

MOBILITÉ INTERNE ET RELOGEMENT DES LOCATAIRES

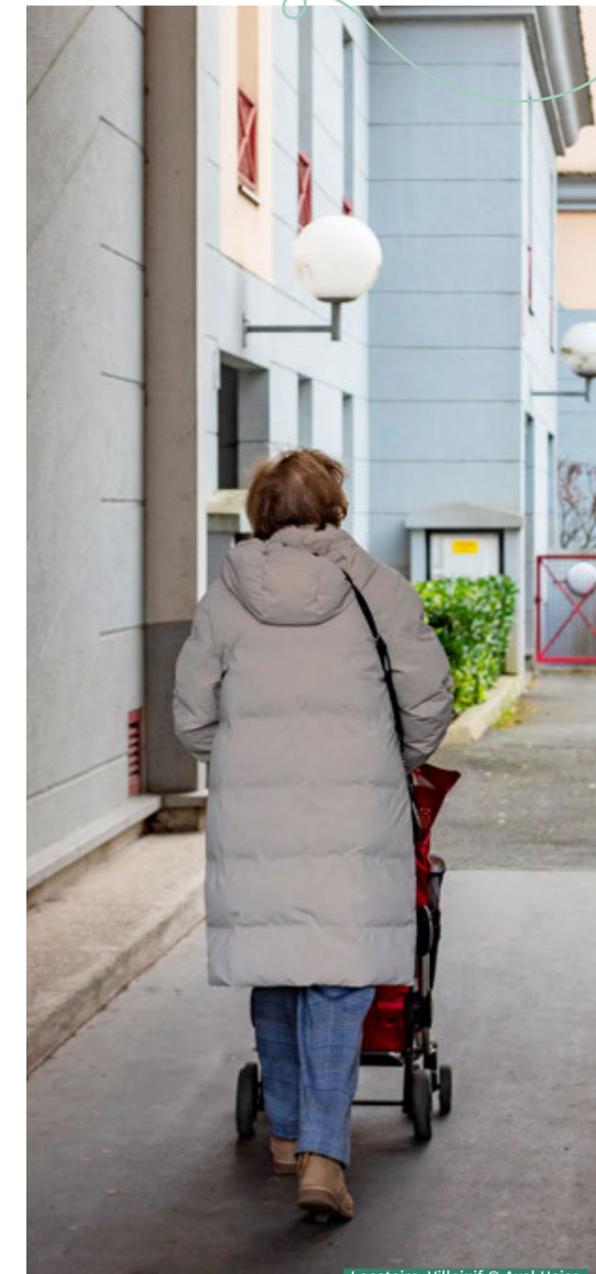
Poste Habitat s'engage à favoriser la mobilité interne de ses locataires, grâce à un service dédié et la mise en place d'une charte interne qui cible en particulier :

- 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 lourdes ;
- les ménages rencontrant des difficultés financières.

En 2024, 49 locataires ont bénéficié d'une mutation et 19 d'un relogement dans le patrimoine du Groupe Poste Habitat.

“ Pour faciliter le changement de bailleur lors du rachat de Gonesse et identifier les projets prioritaires (notamment l'entretien et la maintenance), les gardiens et gardiennes ainsi que l'amicale des locataires ont été rencontrés. Un diagnostic a aussi été effectué au sujet de la politique de la ville pour continuer à développer le vivre ensemble. ”

Virginie Gueraud,
Directrice de la Relation Client



Locataire, Villejuif © Axel Heise

LA PROXIMITÉ : UN ACCOMPAGNEMENT *au cœur des résidences*

Depuis sa création, Poste Habitat a placé le lien social au cœur de ses priorités. Présentes sur l'ensemble des résidences, les équipes de proximité – gardiens, gardiennes et gestionnaires techniques de patrimoine – assurent un accompagnement quotidien des locataires, garantissant ainsi un cadre de vie agréable et sécurisé.



Gardien d'immeuble et postière, Rue Boinod et rue Simplon, Paris 18^e réhabilitation, Architecte Jean-Claude Delorme, entreprise de travaux ZUB © Axel Heise

DES MÉTIERS ESSENTIELS AU SERVICE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

Les gardiens et gardiennes : premiers interlocuteurs des locataires.

Résidant sur place, les gardiens et gardiennes jouent un rôle clé dans la vie des résidences. Premiers interlocuteurs des locataires, ils assurent différentes missions :

- Accueil et accompagnement des locataires (visites, états des lieux, renseignements) ;
- Veille à la sécurité et au bien-être de tous en détectant les incidents et en facilitant leur résolution ;
- Gestion quotidienne de la résidence : entretien ménager, gestion des ordures ménagères et des espaces verts pour un cadre de vie agréable ;

- Coordination avec le siège et les prestataires pour garantir une réactivité optimale aux besoins des résidences.

Grâce à leur proximité et leur réactivité, ils contribuent activement à la qualité de vie et au bien vivre ensemble.

Les gestionnaires techniques de patrimoine : un maillon clé entre le terrain et le siège.

Les gestionnaires techniques de patrimoine (GTP) manage une équipe composée de plusieurs gardiens et gardiennes. En étroite collaboration avec le personnel de proximité, les GTP interviennent à l'échelle de plusieurs résidences afin d'assurer :

- L'entretien et la maintenance du parc immobilier, en gérant les interventions techniques et les imprévus ;

- La coordination avec le siège et les entreprises prestataires, pour garantir un suivi efficace des travaux et des équipements de sécurité ;

- Une présence terrain régulière, permettant une détection rapide des problématiques et une réponse adaptée aux besoins des locataires.

UNE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES LOCATAIRES ET DES ÉQUIPES

Un nouvel espace locataire pour une expérience améliorée.

Depuis le début de l'année 2025, les locataires des résidences du Groupe Poste Habitat bénéficient d'un espace locataire en ligne modernisé, plus intuitif et accessible à tout moment.

Ce nouvel espace locataire finalisé en 2024, a été co-construit avec les amicales de locataires et les équipes de proximité, garantissant ainsi un outil véritablement adapté aux besoins des usagers.

Avec cette nouvelle plateforme, les locataires ont un accès simplifié à leurs démarches administratives et peuvent interagir plus efficacement avec les équipes de Poste Habitat. Parmi les fonctionnalités disponibles :

- Le paiement du loyer en ligne sécurisé ;
- Une page dédiée aux réclamations, pour signaler directement une demande technique ou administrative et suivre son traitement ;
- Un système d'alertes, pour informer les locataires des interventions prévues dans leur résidence, des permanences ou de toute autre actualité ;
- Un accès rapide aux documents essentiels, comme les quittances de loyer, le règlement intérieur ou encore le guide du locataire.

L'ambition de Poste Habitat : simplifier les démarches, renforcer la communication et offrir un service toujours plus réactif et accessible.

Des équipements numériques pour une proximité renforcée.

Dans la continuité de cette modernisation, les outils digitaux des gardiens et gardiennes évoluent afin d'optimiser leur réactivité et leur relation avec les locataires. Grâce aux ateliers de concertation menés avec les équipes terrain, un équipement plus performant a été retenu :

- Un ordinateur portable et un smartphone, facilitant la gestion des demandes et des interventions ;
- Des applications mobiles dédiées, permettant un suivi en temps réel et un échange plus fluide avec le siège et les prestataires.

Ces nouveaux outils visent à améliorer les conditions de travail des équipes de proximité tout en garantissant un service plus efficace et réactif aux locataires.



Gardiennne d'immeuble et une locataire, Sartrouville © Axel Heise

“
**Avec Sonia gardienne
superviseur de la résidence
où nous travaillons ensemble,
notre quotidien, c'est d'assurer
le bien-être des locataires.**
”
Micheline Louis,
Employée d'immeuble à Sartrouville (169 logements).

En 2024
1 AGENT DE PROXIMITÉ EST PRÉSENT POUR
90 LOGEMENTS

LA TRANQUILITÉ

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.

SÉCURITÉ ET PRÉVENTION DE LA DÉLINQUANCE

En 2024, 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. En 2024, Toit et Joie – Poste Habitat a participé à la refonte et à la réactualisation de la convention du Val-de-Marne avec tous les partenaires impliqués dans cette même convention. L'objectif : la signature d'une convention avec l'AORIF, permettant son élargissement à l'ensemble des départements d'Île-de-France.

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.



Gardien d'immeuble et un locataire, Villejuif © Axel Heise

Levier efficace pour les équipes en place, l'assermentation des équipes de Poste Habitat permet de sensibiliser les locataires 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 qu'il y ait forcément nécessité de dresser un procès-verbal.

Constitués lorsque les 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 intégrées dans un processus judiciaire pour confirmer l'amende et la condamnation.

Les résultats encourageants constatés depuis l'année 2023, viennent confirmer la politique de Poste Habitat : recourir en priorité à la prévention. En 2025, 15 nouveaux GPA devraient être nommés au sein de Toit et Joie – Poste Habitat.

LE DISPOSITIF DU TRAVAIL D'INTÉRÊT GÉNÉRAL (TIG)

En 2024, Poste Habitat s'est de nouveau impliqué dans le dispositif du TIG, le considérant comme une partie intégrante de sa mission sociale, notamment dans les Yvelines.

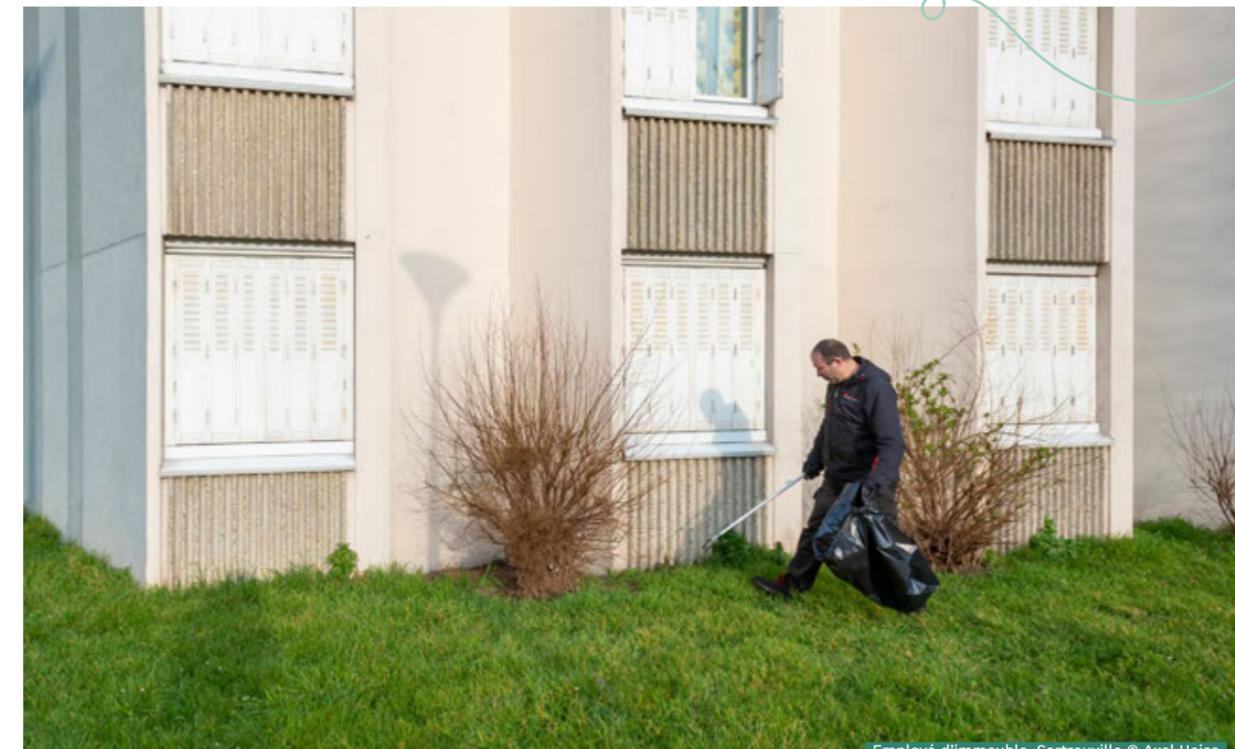
Pour les « tigestes » et les gardiens et gardiennes qui les encadrent, ce dispositif représente une expérience

enrichissante permettant à travers la construction d'un dialogue de mieux prévenir la récurrence. En 2024, un nouveau gardien a été formé auprès du SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation) des Yvelines en tant que tuteur pour pouvoir accueillir des tigestes.

GESTION DE CRISE, DES ÉQUIPES MOBILISÉES ET RÉACTIVES

En 2024, le pôle sûreté a mené de nombreux diagnostics sûreté en collaboration avec la police nationale. Cette démarche permet de repérer les failles techniques d'un patrimoine, mais aussi de mettre en place des solutions adaptées pour les corriger. En identifiant les vulnérabilités d'un site, les préconisations issues de ces diagnostics offrent des actions concrètes pour améliorer la sécurité des lieux.

Cette collaboration permet également de renforcer les liens entre Poste Habitat et la police nationale pour établir une relation de travail fluide et opérationnelle. Travailler ensemble sur ces problématiques donne au Groupe un rôle plus actif dans la gestion de la sécurité, tout en facilitant les interventions de la police nationale sur le terrain grâce à des mesures préventives adaptées.



Employé d'immeuble, Sartrouville © Axel Heise

“ **Garantir la tranquillité résidentielle est une priorité. Les équipes poursuivent leur engagement pour assurer la sécurité des locataires et de leurs biens. Grâce à une collaboration renforcée des équipes et avec les forces de police, les actions mises en place en 2024 permettent une réactivité optimale face aux incidents et un accompagnement efficace des victimes.** ”

David Camoes,
Directeur Maintenance et Proximité

En 2024

12
GARDES PARTICULIERS
ASSERMENTÉS
SONT PRÉSENTS
DANS LES RÉSIDENCES



L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

en difficulté

Les accidents de la vie peuvent fragiliser une situation financière et rendre le paiement du loyer plus difficile. Poste Habitat et ses équipes s'engagent à intervenir dès les premiers signes de difficulté afin de proposer une solution adaptée et d'éviter toute situation critique.



Équipes Poste Habitat siège du Groupe, Paris 15^e © Welcome to The Jungle



Locataire, Noisy-le-Grand © Axel Heise

“ Dans le cadre de la forte hausse du coût de l'énergie et de son impact sur la régularisation des charges, nous avons fait le choix d'accompagner au plus près nos locataires en difficultés avec l'instauration de l'aide exceptionnelle du conseil d'administration de Toit et Joie – Poste Habitat et l'aide du Fonds Énergie de Soli'AL pour les locataires étant impactés par de fortes régularisations de charges débitrices. ”

Sandrine Durand,
Directrice du Recouvrement et du Contentieux

En 2024

778
FAMILLES



ACCOMPAGNÉES
DANS LE CADRE DE
LA RÉGULARISATION
DE CHARGES

UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ FACE À LA HAUSSE DES CHARGES

La hausse des prix de l'énergie, et en particulier du gaz naturel, a eu un impact direct sur l'augmentation des charges locatives. Conscient de cette difficulté, Poste Habitat a mobilisé tous les leviers à sa disposition pour accompagner au mieux ses locataires :

- Une présence renforcée sur le terrain : grâce à leur proximité avec les locataires, les gardiens et gardiennes peuvent identifier les situations de fragilité et faciliter la mise en place d'un accompagnement adapté ;
- Une permanence téléphonique dédiée a été mise en place pour répondre aux locataires en difficulté ;
- Un suivi individualisé : dans les résidences où la hausse des charges a été particulièrement marquée, des permanences et appels téléphoniques ciblés ont

permis de contacter les locataires concernés et de rechercher avec eux une solution ;

- Une aide financière spécifique : Toit et Joie - Poste Habitat a remis en place une aide exceptionnelle et a activé le Fonds Énergie Soli'AL (Action Logement) pour accompagner les locataires les plus impactés par les régularisations de charges.

76 PERMANENCES SUR SITE ASSURÉES EN 2024

Dans les résidences où le taux d'impayés est plus élevé ou lors des régularisations de charges annuelles fortement débitrices, la chargée de recouvrement organise régulièrement des permanences sur site. Ces moments privilégiés permettent d'aller directement à la rencontre des locataires en difficulté et d'apporter des solutions concrètes à leurs demandes.

Un accompagnement pluridisciplinaire est proposé : les rendez-vous, qui se tiennent généralement à la loge du gardien ou de la gardienne, sont menés en collaboration avec les conseillères du pôle social, et peuvent, si nécessaire, associer les gestionnaires techniques. L'objectif est d'assurer un suivi global :

- Accompagnement social et orientation vers les services compétents (services sociaux de secteur, CAF...) ;
- Explication des démarches à entreprendre pour obtenir des aides financières ;
- Recherche de solutions adaptées pour faciliter la reprise progressive du paiement des loyers ;
- Intervention sur des problématiques techniques pouvant impacter la vie quotidienne des locataires.

Ces rencontres visent avant tout à instaurer un dialogue

et à mobiliser les locataires. Chaque situation est analysée avec bienveillance, pour identifier les solutions les plus adaptées.

PRÉSERVER LE LIEN SOCIAL ET PRÉVENIR LES TENSIONS

Les permanences permettent également de traiter les conflits de voisinage récurrents par des tentatives de médiation, afin de désamorcer les tensions et préserver un cadre de vie serein pour tous.

Dans certains cas, le chargé de recouvrement peut également se déplacer au domicile des locataires afin d'établir un contact plus direct et personnalisé, et ainsi mieux évaluer les besoins et les solutions possibles.

L'équipe du Pôle Recouvrement travaille en étroite

collaboration avec les équipes de proximité qui peuvent faciliter la mise en place d'échéanciers avec les locataires et faire remonter des informations essentielles sur des situations fragiles.

UNE APPROCHE HUMAINE ET PRÉVENTIVE POUR ÉVITER LES EXPULSIONS

L'objectif premier de Poste Habitat est d'éviter l'escalade vers des situations irrémédiables. La priorité est de rétablir une dynamique positive avec le locataire et de trouver des solutions durables, afin de garantir le maintien dans le logement.

Chaque intervention repose sur une approche proactive, bienveillante et coordonnée, qui fait de l'accompagnement des locataires une priorité absolue.

L'ACCOMPAGNEMENT

social

Le Pôle Social de Poste Habitat intervient en appui des équipes du siège et du personnel de proximité pour accompagner les ménages en difficulté. Il joue aussi un rôle essentiel dans le développement de l'habitat spécifique, en proposant des solutions adaptées aux publics les plus vulnérables. Le Pôle Social porte également la mise en œuvre des démarches de concertation auprès des locataires lors de travaux d'ampleur.



Locataire, Pery-en-Yvelines © Axel Heise

LOGEMENT ACCOMPAGNÉ : UNE MISSION ESSENTIELLE

L'accès au logement est un levier majeur pour favoriser l'insertion sociale et l'autonomie. Poste Habitat s'engage depuis sa création à proposer des solutions d'habitat adaptées à tous les publics.

Les logements gérés par des associations en lien avec le Pôle Social sont destinés à des personnes ne pouvant pas accéder directement à un logement social classique. Parmi les publics accueillis :

- Les femmes isolées et les familles monoparentales, confrontées à des difficultés financières et à un manque de solutions adaptées ;

- Les personnes en situation de handicap, réfugiées, sans domicile ou souffrant de troubles de santé, nécessitant un accompagnement renforcé ;
- Les publics isolés et/ou sans domicile, afin de permettre un accès progressif vers un logement pérenne ;
- Les étudiants et jeunes actifs, pour qui l'accès à un logement abordable est un enjeu clé de réussite.

Pour chaque projet, le Pôle Social travaille en étroite collaboration avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et du Développement ainsi qu'avec les associations gestionnaires.

En 2024, l'immobilier spécifique compte 1 074 logements au sein du Groupe Poste Habitat.

L'année a été marquée par l'ouverture de trois nouvelles résidences :

- Une résidence étudiante de 33 logements dans le 5^e arrondissement de Paris, offrant un cadre adapté aux besoins des jeunes en formation ;
- Une résidence sociale et pension de famille pour femmes isolées et familles monoparentales de 33 logements, boulevard Poniatski à Paris 12^e, répondant à une demande croissante de logements sécurisés et accessibles pour ces publics ;
- Une pension de famille de 29 logements à Clichy-sous-Bois, destinée aux hommes isolés en situation de précarité, afin de leur offrir un cadre stable et un accompagnement vers une réinsertion sociale et résidentielle.

UNE CONCERTATION RENFORCÉE POUR ACCOMPAGNER LES RÉHABILITATIONS

En 2024, le Pôle Social a poursuivi le développement des démarches de concertation pour garantir l'implication des locataires dans l'amélioration de leur cadre de vie.

La concertation permet de prendre en compte les attentes et les usages des locataires. Lors des réhabilitations d'envergure, les locataires sont réunis pour échanger sur :

- La nature des travaux, leurs modalités et coûts de réalisation ;
- Les éventuelles répercussions sur les loyers ou charges ;
- Les conditions de relogement en cas d'opérations lourdes.

Cette démarche est mise en place avant, pendant et après les travaux, à travers divers outils et actions : permanences sur site, ateliers de concertation, questionnaires, entretiens individuels, réunions publiques et supports d'information.

Dans le cadre des réhabilitations en milieu occupé ou de démolitions-reconstructions, la mise en place d'une MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) est systématisée.

En lien avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et du Développement et la Direction des Clientèles, elle permet d'accompagner les familles dans leur relogement dans les meilleures conditions.

UNE CONCERTATION DE PROXIMITÉ

À Bagneux, les locataires ont été consultés dans le cadre d'un projet d'aménagement d'une nouvelle voie de circulation et de la réhabilitation de leur résidence.

À Trappes, des ateliers de concertation sont organisés pour co-construire l'aménagement des espaces verts et la rénovation de l'allée centrale d'une résidence.



Atelier collectif de réflexion © Vincent Colin

“ Face à l'augmentation de la précarité et des situations d'urgence sociale, la création de pensions de famille est une réponse solidaire et efficace. ”

Dominique Macchi,
Directeur du Pôle Social

En 2024

1 074
LOGEMENTS



DANS L'IMMOBILIER
SPÉCIFIQUE POUR LE
GROUPE POSTE HABITAT

LE 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 le cadre et la qualité de vie des locataires.

En 2024, 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 (17 résidences concernées en Île-de-France), ce qui a représenté plus de 800 000 € pour Poste Habitat pour 89 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, où des besoins ont émergé ;
- Soutenir les initiatives territoriales.



Réfection des paliers avec les locataires, Massy © Axel Heise

Tout au long de l'année, les équipes du Pôle DSU de Poste Habitat ont porté des actions :

- Dans 27 résidences (dont 9 résidences hors QPV) ;
- Aux côtés de 670 habitants qui ont participé et/ou ont été sensibilisés à des projets 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) ;
- Avec 44 partenariats (dont 9 nouveaux) menés avec des communes, bailleurs, entreprises – notamment de l'économie sociale et solidaire, artistes et associations.



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 tous et toutes.

À Sartrouville, en partenariat avec des associations d'insertion, 2 habitants de la résidence ont ainsi participé à la réfection des paliers en les repeignant. D'autres actions d'insertion semblables ont aussi été menées dans différentes résidences à Massy, Garges-lès-Gonesse, Trappes...

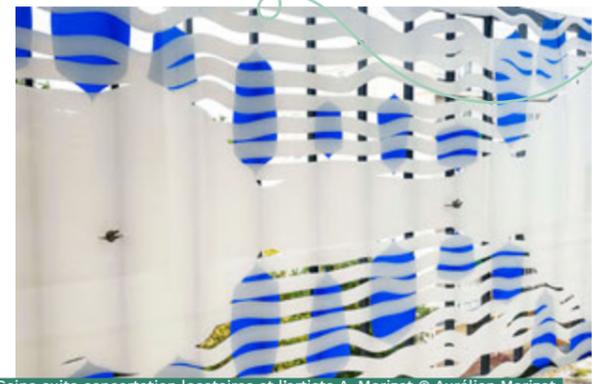
AMÉLIORATION LE CADRE DE VIE PAR LA GESTION DES INCIVILITÉS

Dans la perspective d'améliorer le cadre de vie via la réduction des incivilités, le DSU a mené plusieurs actions. Un projet de sensibilisation sur le stationnement gênant a permis de réduire de 75 % le nombre de voiture obstruant les passages, à Villeneuve-Saint-Georges.

Un projet de lutte contre l'encombrement des paliers a permis d'endiguer totalement le phénomène à Sartrouville. Ces réalisations permettent, d'une part, de limiter les dysfonctionnements au sein de la résidence, d'autre part, de fluidifier le travail du personnel de proximité.

INSTALLATION DE BRISÉS VUES ARTISTIQUES À VIGNEUX-SUR-SEINE

En 2024, un projet artistique d'ampleur a vu le jour à Vigneux-sur-Seine. La façade d'un bâtiment de la résidence souffrait d'un manque d'homogénéité dans les brisés vues installés par les locataires. Le Pôle DSU a souhaité qu'une œuvre soit réalisée pour habiller les balcons de façon uniforme et esthétique. L'artiste Aurélien Morizet a mené plusieurs ateliers de concertation avec les locataires afin de travailler sur le graphisme.



Nouveaux brisés vues, Vigneux-sur-Seine suite concertation locataires et l'artiste A. Morizet © Aurélien Morizet



Réfection des paliers avec des locataires, Massy © Axel Heise

Le Pôle DSU a poursuivi son engagement en soutenant des projets alliant écologie, lien social et cadre de vie. L'ouverture du jardin partagé de Champigny-sur-Marne est un bel exemple. Après ceux des Ulis, de Sartrouville et de Vigneux-sur-Seine, ces espaces invitent les locataires à se réapproprier leur environnement et à créer du collectif au sein de leur résidence.

Annabel Cozon,
Responsable du Développement Social et Urbain

LA CULTURE

Poste Habitat en cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs, a fait le choix d'investir fortement le champ culturel comme vecteur de lien social et du bien vivre ensemble. Depuis 8 ans, des actions culturelles sont mises en place en pied d'immeubles à destination des locataires. Au cœur de l'organisation, la Direction de la Culture pilote cette activité en lien avec les collectivités et le ministère de la Culture, et le soutien de plusieurs partenaires publics ou privés, le Centre national du livre, des entreprises du bâtiment, le Musée de La Poste, la Fondation La Poste ainsi que le Pôle Développement Social et Urbain.



En 2024

30

PROJETS CULTURELS
OU ARTISTIQUES



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.

En 2024, près de 3 000 locataires ont participé aux 85 ateliers organisés dans les résidences Poste Habitat en Île-de-France, en Normandie, en Provence et en Rhône-Alpes. 40 compagnies artistiques ou artistes professionnels soutenus par Poste Habitat sont intervenus auprès des habitants.

Une restitution annuelle est organisée lors du Festival Au-delà des toits. Organisé depuis 7 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.

7^E ÉDITION DU FESTIVAL AU-DELÀ DES TOITS

En mai et juin 2024, le Festival Au-delà des toits s'est installé dans les résidences de Poste Habitat, en Île-de-France et pour la première fois en région. Pendant 6 semaines, le Festival a réuni 2 000 locataires.

TROIS NOUVELLES ŒUVRES INSCRITES AU PATRIMOINE « 1 IMMEUBLE, 1 ŒUVRE » DANS LES RÉSIDENCES POSTE HABITAT

Le programme « 1 immeuble, 1 œuvre », du ministère de la Culture en faveur de la création artistique récompense les projets artistiques plaçant la création au plus près de chacun et participant à améliorer la qualité de vie des locataires. En 2024, trois œuvres ont été labellisées « 1 immeuble, 1 œuvre ».

La majestueuse cigogne à Fresnes réalisée par les artistes Anton et Teurk.

Les sculptures du duo d'artistes Xolo Cuintle dans la résidence Toit et Joie – Poste Habitat inaugurées en juin 2024 lors du Festival Au-delà des toits dans 18^e arrondissement de Paris.

Ainsi que l'impressionnante fresque réalisée par l'artiste Hopare et les locataires de la résidence d'Argenteuil.

“ Développer et diffuser la culture au plus près des habitantes et des habitants, avec des artistes engagés : c'est l'ambition du Festival Au-delà des toits. Porter les arts et la culture partout : dans les quartiers populaires, les zones urbaines comme rurales, « pour » et « avec » les populations des territoires, telle est l'ambition de cette initiative innovante et originale. En favorisant le bien vivre ensemble, la tolérance et l'interculturalité, ce festival unique permet de renouveler les pratiques artistiques et la façon de percevoir la culture aujourd'hui : plus accessible, participative et inclusive. ”

Jack Lang,
Parrain du Festival Au-delà des toits en 2024

03. ACCOMPAGNER, FAIRE ÉVOLUER ET FIDÉLISER *les équipes*



Équipes Poste Habitat siège du Groupe, Paris 15° © Welcome to The Jungle

LES RESSOURCES humaines

Alignée sur la stratégie globale de Poste Habitat, la Direction des Ressources Humaines a pour mission de développer le potentiel humain au sein du collectif tout en garantissant un cadre de travail favorable.

CULTIVER L'ENGAGEMENT, ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION

Au quotidien, l'accent est mis sur le recrutement de talents issus d'une grande variété de métiers et sur des programmes de formation ciblés. Ces initiatives permettent d'harmoniser les pratiques, de renforcer les compétences des collaborateurs et de favoriser leur évolution professionnelle dans un environnement concurrentiel. Pour encourager la fidélisation, la Direction des Ressources Humaines valorise l'engagement des salariés et les accompagne dans leur parcours professionnel au sein de l'entreprise.

ENGAGÉS POUR L'APPRENTISSAGE

En 2024, plus de 21 alternants ont rejoint Poste Habitat. En les intégrant, le Groupe leur offre une expérience concrète pour mieux appréhender le monde professionnel, acquérir des compétences essentielles et gagner en autonomie.

Recruter des alternants, c'est avant tout leur donner des responsabilités en leur confiant de véritables missions et projets. Cela leur permet de développer pleinement leur potentiel et d'assurer le démarrage de leur carrière.



Équipes Poste Habitat siège du Groupe, Paris 15° © Welcome to The Jungle

CULTURE PROFESSIONNELLE ET MOMENTS DE CONVIVIALITÉ

Poste Habitat favorise le partage de connaissances et la cohésion d'équipe en organisant des événements liés aux métiers du bailleur social, à la culture et à la qualité de vie au travail. Ces rendez-vous sont animés par des experts.

En 2024, deux « Midi à thème » ont été organisés au siège de Toit et Joie - Poste Habitat :

- Une rencontre avec Jean Jouzel, paléoclimatologue et membre du GIEC, sur le changement climatique ;

- Une intervention de Claudie Haigneré, première astronaute française dans l'espace, partageant son expérience unique.

Les équipes de Poste Habitat et de La Poste Immobilier ont également participé à des « Rencontres à thème » portant sur :

- L'impact de l'environnement urbain sur le bien-être et la qualité de vie, avec Emma Vilarem, docteure en neurosciences cognitives ;
- La requalification de l'ancien centre de tri postal Magenta, projet illustrant les synergies entre La Poste et ses filiales.

“ Le Groupe Poste Habitat est engagé en faveur de la diversité et de l'inclusion. Considérées comme de véritables leviers de richesse et de performance, elles sont au cœur de nos actions pour garantir un environnement de travail inclusif pour tous. ”

Francine Prigent Mersch,
Directrice des Ressources Humaines

MOBILITÉ INTERNE : UNE DYNAMIQUE DE CARRIÈRE

Poste Habitat encourage activement la mobilité professionnelle, permettant à ses salariés de s'épanouir, de progresser et de développer de nouvelles compétences. Avec une grande variété de métiers (gardien d'immeuble, gestion technique du patrimoine, gestion locative, chargé d'opérations, etc.), le Groupe offre de nombreuses opportunités de parcours adaptées aux aspirations de chacun.

Quelques exemples concrets illustrent cette dynamique :

- Un gestionnaire technique du patrimoine a évolué vers un poste de chargé de travaux.
- Une chargée de gestion locative a choisi de redevenir gardienne.

INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

L'index de l'égalité femmes-hommes, instauré par la loi du 5 septembre 2018, mesure l'égalité professionnelle sur une échelle de 100 points.

Grâce à ces initiatives, Poste Habitat confirme son engagement envers l'accompagnement, l'évolution et la fidélisation de ses équipes, tout en plaçant le développement humain au cœur de sa stratégie.



Les Percussions Clavier de Lyon, Fontaines-Saint-Martin, construction-réhabilitation © Florian Maguin

En 2024,
Toit et Joie - Poste Habitat
a obtenu un score de

99/100

TÉMOIGNANT DE SON
ENGAGEMENT
EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE



Vœux du Groupe Poste Habitat, Paris 15° © Collectif Le Réseau

TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT

Les faits marquants 2024

DES LIVRAISONS SOUTENUES ET UNE RÉHABILITATION ACTIVE DU PATRIMOINE

En 2024, Toit et Joie – Poste Habitat a livré 358 logements, dont 260 logements familiaux à Gonesse (Val-d'Oise) et 98 logements spécifiques à Clichy-sous-Bois ainsi qu'à Paris, dans les 12^e et 5^e arrondissements.

Parallèlement, 213 logements ont été réhabilités à Tremblay-en-France, Le Perray-en-Yvelines et dans le 18^e arrondissement de Paris, témoignant d'une politique active de valorisation du patrimoine.

DES INVESTISSEMENTS SIGNIFICATIFS POUR L'ENTRETIEN ET LA QUALITÉ DE SERVICE

Au total, 79 millions d'euros ont été investis : 60 M€ dédiés au développement et 19 M€ à la réhabilitation.

S'y ajoutent 12,3 M€ engagés pour la maintenance et le gros entretien, soit un coût moyen de 785 € par logement, couvrant les remises en état, les parties communes et les travaux de copropriété.

UNE GESTION RIGOREUSE DE LA VACANCE ET DU RECOUVREMENT

Le taux de vacance journalier atteint 1,73 %, dont 1,06 % de vacance commerciale et 0,67 % de vacance technique.

La perte de loyers liée à la vacance s'élève à 1,4 M€, contre 1,1 M€ en 2023, en lien avec la poursuite de certains chantiers et délais techniques.

Malgré un contexte économique tendu, le taux de recouvrement reste élevé à 98,72 %.

Enfin, la dette globale s'élève à 699 M€, principalement portée par la Caisse des Dépôts (536 M€), suivie de La Banque Postale (30 M€), le Crédit Coopératif (27 M€) et Action Logement (20 M€).



Paris 12^e, construction pension de famille, agence Philippe Roux Architectes, entreprise de travaux SNERCT Construction © Axel Heise



Tremblay-en-France, réhabilitation, architecte Archétude, entreprise de travaux Groupe Legendre © Axel Heise

La gouvernance

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :
Rémi FEREDJ

ADMINISTRATEURS :

Isabelle BOUDRA
Représentante de l'association de locataire CNL

Pascal CHARTRIN

Sabrina ECARD
Représentante Le Conseil Général du Val d'Oise

Rabaa FREDJ
Représentante de l'association de locataires CLCV

Agnès GRANGÉ

Vincent LOURIER
Représentant Les Coop'HLM

Zohra METAHRI

Alain PAYAN
Représentant de La Tutelaire

Pascal PORTIER

Raphaëlle PRIMET
Représentante du Conseil de Paris

Nicole RECIL
Représentante de l'association de locataire CLCV

Gabriela REIGADA
Représentante de l'Établissement Public Territorial Vallée Sud Grand Paris

Yves ROLAND

Guy SAEZ
Représentant de La Poste

Gilles SOCHANDAMANDON

Censeurs :

Pierre CAZENAVE, Raymond LLANES et Aurélien TISSIER



87,6 M€ 78,8 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

NIVEAU D'INVESTISSEMENT
EN PRODUCTION NEUVE
ET RÉHABILITATION

15 707 677

PATRIMOINE : LOGEMENTS
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

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

358

LOGEMENTS
LOCATIFS LIVRÉS

36 126 372

PERSONNES LOGÉES
(en moyenne à l'échelle
du Groupe : 2,3 personnes
par logement)

PERSONNEL :
EFFECTIF MOYEN
EN ETP

POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES

Les faits marquants 2024

UNE ANNÉE DYNAMIQUE ET UNE GESTION OPTIMISÉE

L'année 2024 a été marquée par une croissance de 10 % pour Poste Habitat Rhône-Alpes qui a livré 111 nouveaux logements, dont 96 logements locatifs sociaux et 15 logements en accession sociale à la propriété via le dispositif PSLA (prêt social location-accession), facilitant ainsi l'accès à la propriété des ménages aux revenus modestes. Sur l'ensemble de cette production, 56 logements ont été réalisés en maîtrise d'ouvrage directe et 55 acquis en VEFA (Vente en l'État Futur d'achèvement).

Un travail approfondi sur l'optimisation de la gestion du parc est en cours, notamment pour réduire la vacance locative qui a connu une forte augmentation en 2023. Grâce à ces efforts, le taux de vacance a été fortement diminué illustrant l'engagement des équipes à améliorer l'occupation des logements et à répondre plus efficacement aux demandes des locataires.

UN ENGAGEMENT RENFORCÉ SUR LE TERRAIN

Les équipes se sont pleinement mobilisées pour optimiser les missions de gestion locative et technique du parc immobilier.

La commission d'attribution, réunie 33 fois, a examiné 1 021 dossiers. 224 attributions dans l'année ont donné lieu à la signature d'un bail. 28 logements ont été attribués à des postiers et 17 à des publics prioritaires.

À travers ces actions, Poste Habitat Rhône-Alpes poursuit son engagement en faveur d'une gestion efficace et solidaire, conciliant développement, accessibilité au logement et accompagnement des ménages dans leur parcours résidentiel.



La Tour-de-Salvagny, neufs, agence d'architecture 2BR, entreprise de travaux Floriot Maisons © Poste Habitat Rhône-Alpes



Inauguration avec Madame La Maire Virginie Poulain et le Directeur de Poste Habitat Rhône-Alpes Clément Guard, Fontaines-Saint-Martin, construction-réhabilitation © Florian Maguin

La gouvernance

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :
Mylène FRANCESCHI

ADMINISTRATEURS :

Thierry BEAUDOUX

Christian BOUTONNET
Représentant permanent de La Tutelaire

Arnaud CECILLON
Représentant permanent de la Rhône-Saône Habitat

Olivier CHICOT

Nathalie FLEUROT

Jean-François FARENC

Virginie GUERRAUD
Représentante permanente de Toit et Joie – Poste Habitat

Pierre HERRISSON

Roxane MICHEL
Représentante permanente de la SACOVIV

Sébastien ROUX

Guy SAEZ
Représentant permanent de La Poste



5,4 M€ 17,7 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

EN PRODUCTION NEUVE
ET RÉHABILITATION



1 110 224

PATRIMOINE : LOGEMENTS
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

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



96 15

LOGEMENTS
LOCATIFS LIVRÉS

LOGEMENTS
EN PSLA



2 553 22

PERSONNES LOGÉES
(en moyenne à l'échelle
du Groupe : 2,3 personnes
par logement)

PERSONNEL :
EFFECTIF MOYEN
EN ETP

POSTE HABITAT PROVENCE

Les faits marquants 2024

UNE GESTION OPTIMISÉE ET UNE OFFRE ÉLARGIE

Face à la baisse d'activité en gestion locative, Poste Habitat Provence a ajusté son organisation. Sept salariés basés au siège à Nice assurent désormais la gestion administrative du parc, tandis que quatre collaborateurs sur le terrain garantissent un suivi de proximité.

Grâce aux efforts de toute l'équipe, la vacance commerciale a été divisée par deux, ne résultant plus que du temps nécessaire à la réalisation des travaux entre deux locations. La gestion en flux, bien que contraignante administrativement, s'est révélée être un levier efficace pour fluidifier le parcours résidentiel des locataires et mieux faire correspondre l'offre aux

demandes des postiers. Au total, 84 logements ont trouvé de nouveaux occupants, dont 40 % de ménages prioritaires, confirmant ainsi l'engagement social de Poste Habitat Provence.

DÉVELOPPEMENT ET NOUVELLES IMPLANTATIONS

L'année a également été marquée par une implantation dans deux nouvelles communes à l'Est des Alpes-Maritimes, apportant une réponse concrète aux besoins des postiers travaillant à Monaco.

Ainsi, à Beausoleil, le programme Sea View, construit en 2021, a été racheté auprès de la société Gambetta permettant d'accueillir neuf familles.

À Roquebrune-Cap-Martin, une nouvelle résidence de 12 logements sociaux, acquise en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement), a été mise en service, accueillant 50 % de postiers parmi ses locataires.

En parallèle, neuf logements en usufruit locatif social ont fait l'objet d'une demande d'agrément pour compléter un programme de huit logements locatifs intermédiaires à Villeneuve-Loubet.

Toujours dans une logique de diversification de l'offre d'habitat, la société ambitionne désormais de développer une résidence pour étudiants et une pension de famille.

2025 : DE NOUVEAUX PROJETS AMBITIEUX

L'année à venir verra le lancement de deux opérations majeures : la réhabilitation du programme Oscar II à Nice et le déploiement de la vente HLM.

À ce jour, Poste Habitat Provence gère un patrimoine de 551 logements dans les Alpes-Maritimes, 386 dans le Vaucluse et 10 dans les Bouches-du-Rhône.



Partenariat entre Poste Habitat Provence - Directeur Fabrice Guillier et HandiToit Provence - Président Patrice Busseuil © Poste Habitat Provence



Sea view, Beausoleil, neuf, Les architectes Côte d'Azur, promoteur Groupe Gambetta © Poste Habitat Provence

La gouvernance

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :
Christine BORD LE TALLEC

ADMINISTRATEURS :

Yannick ARHAN
Représentant des Locataires

Christian BOUTONNET
Représentant de La Tutelaire

Jean-Jacques CARLIN
Représentant de la Métropole Nice Côte d'Azur (MNCA)

Marc DEMAURET

Cathy HERBERT

Raymond LLANES

Pierre-Hubert MARTIN

Fanette MONTANT

Raymond REDDING

Guy SAEZ
Représentant de La Poste

Lisa SANTONI

Vincent SOUYRI
Représentant de Toit et Joie – Poste Habitat

Censeurs :

Jean-Luc DELCROIX



5 m€

CHIFFRE D'AFFAIRES
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS

4 m€

NIVEAU D'INVESTISSEMENT
EN PRODUCTION NEUVE
ET RÉHABILITATION



947

PATRIMOINE : LOGEMENTS
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

84

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



21

LOGEMENTS
LOCATIFS LIVRÉS



2178

PERSONNES LOGÉES
(en moyenne à l'échelle
du Groupe : 2,3 personnes
par logement)

11

PERSONNEL :
EFFECTIF MOYEN
EN ETP

POSTE HABITAT NORMANDIE

Les faits marquants 2024

UN PARC OPTIMISÉ ET UNE GESTION RENFORCÉE

À la fin de l'année 2024, Poste Habitat Normandie gère un parc de 665 logements, dont 320 à Gisors et 220 aux Andelys.

L'année a été marquée par l'aboutissement d'un projet initié en 2019 avec l'aménagement de l'ancien centre de tri postal de Broglie en maison d'assistantes maternelles. Ce projet illustre la capacité de Poste Habitat Normandie à valoriser du foncier en y intégrant logements sociaux et services à la population, avec la création de deux logements sociaux (un logement financé en Prêt Locatif à Usage Social et un en Prêt Locatif Aidé d'Intégration) et le maintien d'une activité postale.

RÉHABILITATION ET ADAPTATION DU PATRIMOINE

Poste Habitat Normandie a engagé en 2024 la réhabilitation de son dernier ensemble collectif, la résidence du Prieuré aux Andelys. L'opération comprend une rénovation thermique complète des trois immeubles ainsi que des six maisons mitoyennes. Le site sera décarboné, s'inscrivant ainsi dans une démarche de transition énergétique.

Pour améliorer l'accessibilité, un ascenseur sera installé dans l'une des six cages d'escalier et une surélévation permettra la création de quatre nouveaux logements. Ce projet se veut exemplaire : entre réduction de l'empreinte carbone, optimisation du foncier et amélioration de l'accessibilité, il se réalise sans impact sur les loyers des locataires.

UNE GESTION LOCALE CONSOLIDÉE

Afin d'accompagner ces évolutions, la gestion sur le terrain a été renforcée avec l'intégration d'une chargée de proximité. Depuis le déploiement du modèle de gestion en 2020, l'organisation s'est structurée avec l'arrivée d'un encadrant chargé d'assurer un suivi attentif. Son rôle : garantir la qualité du service rendu aux locataires en veillant à la propreté des immeubles, au respect du règlement intérieur et au bon fonctionnement des sites. Il assure également un soutien aux agents en place et supervise les résidences ne bénéficiant pas d'une présence permanente.

HARMONISATION DES PRATIQUES ET MONTÉE EN EXPERTISE

En parallèle, la mise en place des filières métiers, et notamment celle dédiée à la gestion locative, a permis à Poste Habitat Normandie d'affiner son expertise dans ce domaine très réglementé. L'entreprise a ainsi aligné ses méthodes de travail sur celles des autres sociétés du Groupe, en particulier sa maison-mère, Toit et Joie - Poste Habitat.



Hakim Beddar, Festival Au-delà des toits © Collectif Le Réseau



Le facteur Cheval, estampe en technique mixte sur papier vélin d'Arches, 2018, Hakim Beddar, ADAGP, Paris 2025

La gouvernance

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :
Frédéric DUCHÉ

ADMINISTRATEURS :

Maxime BEZAULT
Représentant de Toit et Joie - Poste Habitat

Sarah BOUTRY
Représentant la ville de Gasny

Frédéric CAILLIET
Représentant la ville d'Étrépagny

Monique CARLOS

Pierre CAZENAVE

José CERQUEIRA
Représentant la ville de Gisors

Marcel FELIX
Représentant Les Locataires

Diane LESEIGNEUR

Nicolas LIZART
Représentant Action Logement Immobilier

Jean-Luc MAUBLANC
Représentant Seine Normandie Agglomération

Muriel SCHULTZ

Martine VANTRESSE
Représentant la ville des Andelys



2,8 M€ 1,6 M€

**CHIFFRE D'AFFAIRES
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS**

**NIVEAU D'INVESTISSEMENT
EN PRODUCTION NEUVE
ET RÉHABILITATION**



665 60

**PATRIMOINE : LOGEMENTS
ET ÉQUIVALENTS LOGEMENTS**

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



2

**LOGEMENTS
LOCATIFS LIVRÉS**



1529

**PERSONNES LOGÉES
(en moyenne à l'échelle
du Groupe : 2,3 personnes
par logement)**

13

**PERSONNEL :
EFFECTIF MOYEN
EN ETP**

HABITAT RÉUNI

Actifs, le projet stratégique pour relever ensemble les défis inédits des transitions en cours

En 2024 Habitat Réuni a actualisé son projet stratégique pour adapter son action aux défis majeurs qui impactent, avec une intensité croissante, notre quotidien professionnel et personnel : dérèglement climatique, incertitudes économiques, inflation, avancées technologiques et tensions géopolitiques s'ajoutent aux évolutions de long cours que sont le vieillissement de la population et la permanence de la précarité économique et sociale.

Ces facteurs rendent l'avenir imprévisible et les ressources limitées.

Or, les besoins d'investissement sont cruciaux pour loger les Français, décarboner l'activité, et adapter le patrimoine aux aléas climatiques et aux enjeux démographiques.

Des ressources sont nécessaires pour accompagner les populations logées et déployer de nouveaux services aux habitants.

Le projet d'Habitat Réuni vise à répondre à ces enjeux en privilégiant 6 axes stratégiques autour desquels organiser les actions du groupe entre 2024 et 2026 :

- Renforcer les liens coopératifs entre membres d'Habitat Réuni ;



Locataires, Sartrouville © Axel Heise

- Fortifier l'ancrage territorial d'Habitat Réuni ;
- Conforter notre utilité sociale par des actions contribuant à l'insertion, au pouvoir d'achat des habitants et à la cohésion des territoires ;
- Déployer notre stratégie patrimoniale de transition bioclimatique et environnementale ;
- Poursuivre et diversifier nos mutualisations pour optimiser nos coûts de gestion ;
- Faire circuler les ressources financières disponibles dans un esprit collectif et solidaire.

L'ambition du groupe Habitat Réuni est de démontrer, par son action, la pertinence du modèle HLM dans un monde de transitions sociales, sociétales et environnementales.

LE PROJET ACTIFS D'HABITAT RÉUNI SE DÉFINIT PAR :

- Acteurs • Agrégateurs • Ambitieux • Agir • Alliance
Associés • Accélérateurs • Action • Adaptation
• Créateurs • Constructifs • Conviction • Catalyseur
Cohésion • Collectif • Coopération • Créer
• Connecter • Innovation • Imaginer • Initiateurs
• Immobilier • Idées Initier • Inclusive • Intérêt général
• Intelligence collective • Familles • Facilitateurs
• Force • Fraternité • Solidarités • Services • Social
• Solide • Séniors • Socle • Synergies

“
Ma présidence s'inscrit dans la continuité de ce qui a été entrepris par Luc Legras pour bâtir un projet fidèle aux spécificités d'Habitat Réuni, seul groupe coopératif qui rassemble des organismes de tailles, de territoires, de gouvernance et de statuts, différents. Par son engagement quotidien au profit des territoires et de leurs habitants, le groupe Poste Habitat nourrit et inspire notre dynamique collective.”

Francis Deplace,
Président d'Habitat Réuni



Locataire, Sartrouville © Axel Heise



FILIALE DE



Membre d'**Habitat Réuni**

Rédaction : Mélody Tonolli, Lisa Deborde
Crédit photo couverture : Amélie Halegoi
Réalisation : AREV
Imprimeur : Accenttonic



postehabitat.com

@postehabitat

