

**POSTE HABITAT**

*Rapport  
d'activité*

**2025**



# le Sommaire



01

Développer, construire, entretenir  
et valoriser

le patrimoine

page 08



02

Accueillir, soutenir nos locataires  
et développer la relation client  
en favorisant

le bien vivre  
ensemble

page 17



03

Accompagner, faire évoluer  
et fidéliser

les équipes

page 32



04

Les sociétés du Groupe

en chiffres

page 35

# ↳ le Groupe Poste Habitat



Locataire, Savigny-sur-Orge © Collectif Le Réseau

**Depuis plus de 65 ans, Poste Habitat, filiale du groupe La Poste, poursuit sa mission d'intérêt général à travers la mise en œuvre de solutions de logements sociaux à destination des postiers et des ménages les plus modestes.**

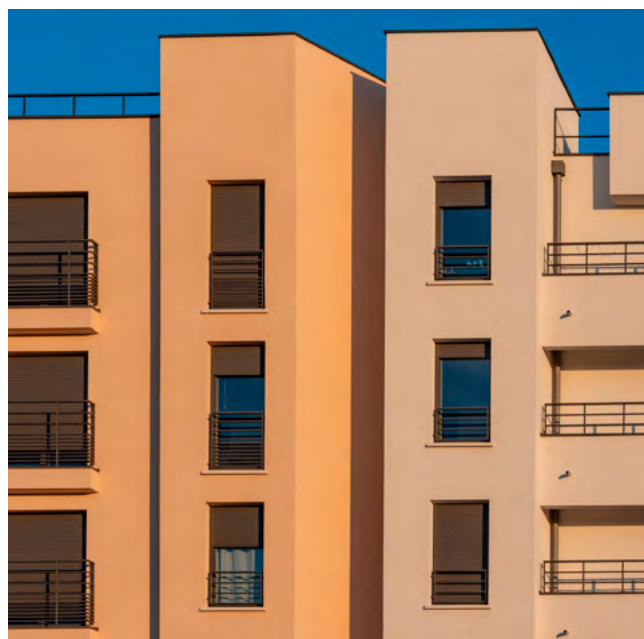
**Le Groupe Poste Habitat est formé par Toit et Joie - Poste Habitat, maison mère du Groupe, et ses 3 filiales en régions Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Normandie.**

Le Groupe intervient en tant qu'opérateur de logement social pour répondre aux attentes des ménages, des collectivités territoriales et des réservataires, tout en poursuivant ses objectifs de production, de qualité de service et d'innovation sociale.

Dans le cadre de partenariats structurants et en s'appuyant sur des financements publics, Poste Habitat propose différentes solutions d'habitat :

- **logements familiaux en locatif social ;**
- **accession sociale à la propriété ;**
- **résidences étudiantes ;**
- **résidences à caractère très social ;**
- **et d'autres formes d'habitat spécifique adaptées aux besoins des territoires.**

Au service des communes où il est implanté, Poste Habitat agit pour améliorer la qualité de vie de ses locataires, faire évoluer ses résidences et répondre aux besoins actuels.



Stains, Florian Dhormes Architecte © Axel Heise

## POSTE HABITAT, UNE FILIALE DU GROUPE LA POSTE

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

Poste Habitat, riche de son histoire et des synergies existantes avec La Poste, contribue à des réflexions d'évolution urbaine d'ampleur, avec la création de lieux de vie associant activité postale, diversité des publics logés et multiplicité des services proposés.

### Singularité du Groupe :

Une organisation de proximité fortement ancrée sur les territoires, qualifiée et mobilisée au quotidien, et un positionnement résolument tourné vers les enjeux de cohésion sociale, avec un engagement culturel structurant reconnu comme un marqueur différenciant.

# le projet stratégique *Cap'* Poste Habitat

Élaboré collectivement avec les salariés du Groupe, Cap' Poste Habitat définit la stratégie d'entreprise pour 2024-2027.

### Ce projet est organisé autour de 5 ambitions :

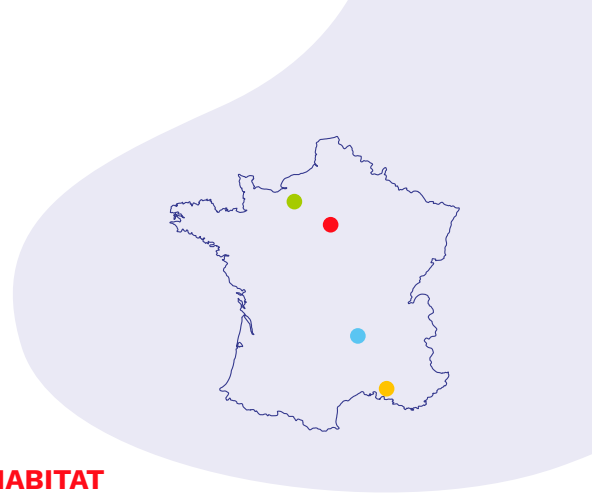
1. Assurer une relation client de proximité, réactive et attentive. Accompagner les parcours résidentiels et favoriser la concertation.
2. Développer une offre diversifiée de logements (LLS, LLI, accession, jeunes, ...) et adapter l'offre existante aux besoins des collectivités et des postiers.
3. Placer les collaborateurs au centre de l'attention, en donnant du sens à leur quotidien et en leur permettant de contribuer au monde de demain à travers une mission d'intérêt général.
4. S'appuyer sur des données fiables et sécurisées, au service de l'efficacité.
5. Intégrer la responsabilité environnementale, sociétale et économique dans les pratiques et les décisions.

“ Notre raison d'être : contribuer à l'habitabilité des territoires et au bien vivre ensemble, en proposant une offre accessible et durable. ”



Locataires, Guyancourt © Axel Heise

# un Groupe!



## POSTE HABITAT NORMANDIE

(SA HLM)

# 663

LOGEMENTS

## TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT

(SA HLM et maison mère)

# 15 741

LOGEMENTS



## POSTE HABITAT RHÔNE-ALPES

(Coopérative HLM)

# 1 243

LOGEMENTS

## POSTE HABITAT PROVENCE

(Coopérative HLM)

# 970

LOGEMENTS

# 2025 en chiffres



# 18 617

LOGEMENTS SUR  
LE TERRITOIRE NATIONAL



**1** AGENT DE PROXIMITÉ  
EST PRÉSENT POUR

# 90

 LOGEMENTS  
EN MOYENNE

# + de 1 000

NOUVEAUX MÉNAGES  
ACCUEILLIS



© T. Lewenberg-Sturm

Rémi Feredj

Président de Toit et Joie - Poste Habitat

**Être une Entreprise Sociale de l'Habitat, c'est d'abord répondre à une réalité : l'accès au logement reste très difficile pour une part importante de la population. Aussi, notre mission est-elle de permettre à celles et ceux qui sont exclus d'un marché privé devenu inaccessible dans les grandes métropoles, de se loger dignement.**

Filiale du groupe La Poste depuis plus de 65 ans, Poste Habitat porte aussi la mission d'accompagner les postiers dans leur parcours résidentiel au plus près des territoires où ils vivent et travaillent. En 2025, nous avons ainsi logé près de 200 postiers en Île-de-France ce qui représente une hausse de 30 % en un an.

Notre engagement s'inscrit également et résolument dans la transition énergétique. L'amélioration de la performance thermique de notre parc, à laquelle nous consacrons des investissements très importants, est une priorité et réduit d'ores et déjà, dans les immeubles rénovés, les charges de nos locataires, renforce leur confort de vie et contribue à l'effort écologique collectif.

Dans un contexte économique exigeant rendu instable par les crises internationales, le modèle du logement social aux ressources raréfiées, est soumis à de fortes tensions. Le développement du Groupe Poste Habitat se poursuit néanmoins de manière maîtrisée, en s'appuyant notamment sur le livret A, pilier du financement du logement social en France, mais aussi sur des cessions d'immeubles raisonnées et dont les produits seront engagés dans la construction de nouveaux logements sociaux.

Cette évolution se traduit également par un élargissement de l'offre, permettant de répondre à des besoins complémentaires tout en contribuant à l'équilibre économique du Groupe. Pour la 1<sup>ère</sup> fois en 2025, Toit et Joie - Poste Habitat a livré 22 logements locatifs intermédiaires (LLI).

En 2025, le redressement progressif de nos résultats nous permet d'envisager l'avenir avec confiance. Je tiens à saluer l'engagement quotidien de nos équipes, en particulier du personnel de proximité, qui joue un rôle essentiel dans la qualité de vie de nos résidences. Leur action, conjuguée à une politique culturelle ambitieuse et créatrice de liens, contribue à faire du Groupe un acteur reconnu et estimé du logement social.

Ensemble, nous continuerons à bâtir un avenir où l'habitat social est un axe d'innovation et de progrès pour toutes et tous.

## les éditos

**L'année 2025 confirme la dynamique de croissance engagée par Poste Habitat Rhône-Alpes, avec une progression de 15 % et la livraison de 133 nouveaux logements.**

**Le patrimoine compte désormais 1 243 logements offrant confort et modernité pour proposer un cadre de vie agréable à nos locataires.**

Cette production soutenue, majoritairement en locatif social, traduit notre capacité à répondre aux besoins des territoires tout en diversifiant notre offre, notamment auprès de locataires ayant des revenus intermédiaires.

Notre ancrage sur la métropole lyonnaise s'est significativement renforcé avec la livraison d'une opération majeure de plus de 60 logements dans le 7<sup>e</sup> arrondissement. Les habitants du nouveau quartier des Girondins ont tous accès à un jardin intérieur, partagé avec les autres bâtiments de l'îlot ainsi qu'à un tiers-lieu. Le Festival Au-delà des toits s'est tenu durant la journée de l'inauguration de cette nouvelle résidence, avec un concert rassemblant petits et grands. D'autres livraisons ont eu lieu sur les communes de Chassieu, à Saint-Genis-Pouilly, à Écully, à Anney ou encore à Saint-Cyr-au-Mont-d'Or.

L'année 2025 se caractérise aussi par la poursuite des actions engagées pour réduire la vacance locative tout en veillant à la qualité de service.

Cette mobilisation se reflète également dans notre mission historique d'accueil des postiers. En 2025, la croissance du nombre de postiers logés se poursuit avec 40 attributions. Cela confirme la coopération et le rôle essentiel de Poste Habitat Rhône-Alpes avec le groupe La Poste, notre actionnaire majoritaire. Notre engagement en faveur des publics fragiles demeure une priorité. Pour apporter la meilleure réponse possible, nous œuvrons aux côtés de nos partenaires locaux.

Poste Habitat Rhône-Alpes a conjugué développement, performance opérationnelle et engagement humain. Nous poursuivons notre mission en proposant des solutions de logement accessibles, durables et adaptées à nos locataires.



© Collection personnelle

Mylène Franceschi

Présidente de Poste Habitat Rhône-Alpes

**En 2025, Poste Habitat Normandie a poursuivi son engagement en faveur de la qualité de service et de la valorisation de son patrimoine.**

L'opération engagée en 2024 aux Andelys s'est poursuivie en 2025. Les interventions ont été prioritairement menées dans les logements afin d'apporter rapidement les équipements et le confort attendus. Les travaux se sont ensuite poursuivis dans les parties communes puis sur le bâti.

Cette réhabilitation d'ampleur se distingue notamment par la surélévation d'un bâtiment, permettant la création de 4 nouveaux logements, ainsi que par l'adaptation des logements au vieillissement et à la perte d'autonomie, avec le remplacement des baignoires par des douches et la création d'un ascenseur. Elle inscrit ce site dans une dynamique de renouveau, en intégrant les attentes des locataires, notamment les plus fragiles.

L'année 2025 est aussi marquée par la livraison de 5 logements et d'un atelier d'artiste à Verneuil d'Avre et d'Iton. Avec cette 4<sup>e</sup> reconversion de bâtiments postaux, Poste Habitat confirme son savoir-faire dans la transformation de bâtiments industriels en lieux de vie. À Étrépagny, autre site transformé en logements et en atelier d'artiste, la démarche culturelle de Poste Habitat a rassemblé l'artiste Hakim Beddar et une classe du collège de la ville autour d'un travail de gravure inspiré de la figure du Facteur Cheval.

À Gisors, la requalification du patrimoine issu de l'ex-OPH Eure Habitat s'est accompagnée d'une démarche d'accession sociale. La création de la copropriété, conduite entre 2024 et mi-2025, a permis la cession de cinq pavillons à leurs occupants, dont un logement à un locataire de Poste Habitat.

Ces réalisations témoignent de la capacité de Poste Habitat Normandie à intervenir à différentes échelles, en conjuguant réhabilitation, production de logements, valorisation du patrimoine existant et initiatives culturelles, au service des territoires et de leurs habitants.



*Frédéric Duché*

Président de Poste Habitat Normandie



*Christine Bord Le Tallec*

Présidente de Poste Habitat Provence

**Une nouvelle année s'est achevée pour les équipes de Poste Habitat Provence, que je tiens à remercier pour le travail mené avec nos partenaires, l'État, les collectivités territoriales, La Poste et les promoteurs.**

Dans un contexte économique exigeant, leur engagement et leur professionnalisme ont permis de consolider notre dynamique de croissance tout en renforçant la qualité de service apportée aux locataires.

Fin 2025, Poste Habitat Provence comptait 970 logements et logeait plus de 2 400 personnes. Ces chiffres traduisent l'ancrage croissant de notre société dans la Région PACA et plus particulièrement dans les Alpes-Maritimes. Ces trois dernières années se sont en effet caractérisées par une très forte progression du nombre de postiers logés. 23 % de postiers supplémentaires ont pu bénéficier d'un logement dans des résidences neuves ou récentes par rapport à 2024. Ces résultats illustrent pleinement notre mission historique au service des postiers et des territoires.

L'année a été marquée par la mise en habitation de 23 nouveaux logements dans la résidence l'Envogue à Cannes. Poste Habitat Provence a poursuivi son développement en signant un acte de VEFA sur la commune de Villeneuve-Loubet de 8 logements locatifs intermédiaires et 9 logements en usufruit locatif social. Ces opérations témoignent d'une stratégie assumée de diversification de l'offre et d'adaptation aux besoins locaux, en cohérence avec le projet d'entreprise du Groupe.

À l'occasion du Festival Au-delà des toits, organisé par la Direction de la Culture du Groupe, Poste Habitat Provence a participé pour la 1<sup>ère</sup> fois au Carnaval de Nice en présence de postiers, de docapostiers, de locataires et de collaborateurs, dans une ambiance colorée et particulièrement joviale. Au-delà de l'événement, cette participation illustre notre volonté de faire vivre le lien social et de renforcer l'appartenance à une communauté engagée.

01

⇒ Développer,  
construire, entretenir  
et valoriser  
le patrimoine



# ↳ Développement, constructions neuves et réhabilitations



Paris 10<sup>e</sup>, Naud et Poux architectes © Axel Heise

La Direction du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage est organisée autour de deux activités. Celle du développement implique la recherche d'opportunités (bâties ou foncières) 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.

Pour les opérations en maîtrise d'ouvrage directe, les équipes formalisent un projet avec l'architecte puis le mettent en œuvre avec les entreprises de travaux. Elles assurent la programmation et le suivi des travaux sur deux volets : la construction de nouvelles résidences et la réhabilitation du patrimoine existant. À travers l'ensemble de ses opérations, Poste Habitat veille à concilier réponse aux enjeux territoriaux, qualité de vie des locataires et maîtrise des équilibres économiques.

## ↳ 2025 en Chiffres



\*vente en l'état futur d'achèvement

## LA CONSTRUCTION DE BÂTIMENTS ÉCO-RESPONSABLES

Responsabilité environnementale, sobriété énergétique, confort des locataires... La construction de bâtiments éco-responsables représente un enjeu majeur pour Poste Habitat, engagé depuis 2024 dans l'élaboration de son plan de décarbonation, adopté en 2025.

Cette ambition s'inscrit dans la stratégie du Groupe visant à développer des constructions bas carbone, sobres en ressources et résilientes face au changement climatique.

Début 2025, Poste Habitat a livré 35 logements sociaux dans un ancien centre de tri de La Poste en plein cœur du 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Réalisée avec La Poste Immobilier, cette réhabilitation a permis de créer un ensemble à usages mixtes, comprenant un bureau de Poste, un espace dédié à la logistique urbaine, un espace de coworking et 83 logements. Ces derniers sont répartis entre 48 logements en accession libre avec CDC Investissement Immobilier et 35 en locatif social gérés par Toit et Joie – Poste Habitat, du T2 au T4, financés en PLAI, PLUS et PLS.

Cette opération illustre une démarche de réemploi urbain particulièrement vertueuse. La transformation d'un bâtiment existant a permis d'éviter l'artificialisation d'un nouveau foncier et de limiter l'empreinte carbone liée à une déconstruction-reconstruction complète.

En cœur de ville dense, ce choix participe à une production de logements plus sobre et plus durable.



Créteil, ecdm architectes © Axel Heise

En 2025,

Poste Habitat a investi  
près de

97  
MILLIONS  
D'EUROS



dont 78 millions dans le  
développement et 19 millions  
en réhabilitation

La certification BBC Effinergie Rénovation garantit une consommation énergétique fortement réduite par rapport au bâti existant, contribuant à la maîtrise des charges pour les locataires et à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. La démarche NF Habitat HQE atteste d'un haut niveau d'exigence environnementale et sanitaire intégrant la qualité de l'air intérieur, la performance thermique, la gestion de l'eau et la durabilité des matériaux.

La végétalisation de la cour et l'aménagement de 650 m<sup>2</sup> d'agriculture urbaine participent activement à la lutte contre les îlots de chaleur urbains, favorisent la biodiversité et renforcent l'adaptation climatique du site. Cette approche conjugue transition écologique, qualité d'usage et création de lien social autour d'espaces partagés.

### POUR SUIVRE LA RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

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 des locataires et de maîtriser les charges.

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.

En 2025, 135 logements sont passés d'un diagnostic de performance énergétique E ou F à une étiquette B, C ou D suite aux travaux de réhabilitation.

Cet objectif ambitieux se poursuit pour résorber l'étiquette F d'ici 2027.

A L'Haj-les-Roses et à Bagnolet, Poste Habitat mène deux projets de transformation urbaine d'envergure qui participent à la recomposition du tissu urbain, pour construire la ville de demain.

Vincent Souyri • Directeur du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage

# Toit et Joie - Poste Habitat

**En 2025, Toit et Joie - Poste Habitat a mis en service 180 logements et réhabilité 135 logements afin d'améliorer le confort des locataires. L'année a été marquée à la fois par des livraisons de logements neufs, par des opérations de transformation de bâtiments existants et par la poursuite du programme de réhabilitation du parc.**

Au titre de la production neuve, sept nouvelles résidences ont été livrées à L'Haÿ-les-Roses, au Plessis-Trévisé, à Créteil, à Fontenay-sous-Bois, à Savigny-sur-Orge, à Stains et dans le 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris.

Dans le cadre de la déconstruction-reconstruction de la résidence historique de Toit et Joie - Poste Habitat à L'Haÿ-les-Roses, la 1<sup>ère</sup> phase du chantier a permis la livraison de 43 logements neufs et le relogement des familles.

En parallèle, une opération de transformation a été menée à Fontenay-sous-Bois avec la création de 10 logements à la suite de la reconversion d'une ancienne gendarmerie en centre d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile.

Enfin, le programme de réhabilitation du patrimoine s'est poursuivi avec trois résidences dans les 18<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> arrondissements de Paris ainsi que 60 logements rénovés à Guyancourt.



Paris 19<sup>e</sup>, Philippe Gazeau Architecte & associés © Axel Heise

## Paris 19<sup>e</sup>, 26 logements réhabilités rue de l'Ourcq

Toit et Joie - Poste Habitat a mené la réhabilitation de 26 logements, dans le 19<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Les travaux d'amélioration ont été réalisés en site occupé, en concertation avec les locataires.

Construite en 1993, cette résidence, dont le projet a obtenu l'Équerre d'Argent en 1994, se compose de 3 bâtiments, d'une cour intérieure et d'un jardin à l'arrière.

Une attention a été portée au maintien de la qualité architecturale notamment en retravaillant avec l'architecte d'origine Philippe Gazeau.

La résidence a été sécurisée par la mise en place d'un sas et le remplacement des portes palières.

La sécurité des locataires a également été renforcée avec le remplacement des revêtements de sols extérieurs ainsi que la pose de garde-corps en toiture.

Une priorité majeure de l'opération visait à améliorer le confort thermique et à diminuer les consommations d'électricité. L'isolation de la toiture a été améliorée avec la réfection de l'étanchéité ainsi que la gestion des eaux de pluie. Les menuiseries extérieures mixant bois et aluminium ont été renouvelées pour renforcer l'isolation tandis que des pompes à chaleur ont été installées pour le chauffage électrique et l'eau chaude.

La résidence bénéficie désormais de l'étiquette énergétique C et est certifiée « BEE Logement Rénovation » délivrée par Prestaterre Certifications, confirmant l'élévation du niveau de performance environnementale du bâtiment.

## Le Plessis-Trévisé, 32 logements neufs en LLI et LLS

Livrée fin 2025, la résidence se compose de 10 logements locatifs sociaux (LLS) en PLAI, PLUS et PLS et 22 logements locatifs intermédiaires (LLI). Cette opération est la 1<sup>ère</sup> livraison de LLI pour Toit et Joie - Poste Habitat, marquant une étape dans la diversification de l'offre du Groupe et sa capacité à répondre aux besoins des territoires en zones tendues.

Acquis en VEFA, le projet comprend des logements du T2 au T5 répartis sur quatre étages. À proximité des transports en commun et d'un centre commercial, cette résidence à l'architecture traditionnelle est entourée de verdure. Tous les logements ont un balcon ou une terrasse, à proximité d'un espace vert commun. Plusieurs nichoirs ont été installés pour les oiseaux, participant à l'intégration paysagère de la résidence et au développement de la biodiversité locale.

Les familles installées en rez-de-chaussée bénéficient également d'un jardin privatif.



Le Plessis-Trévisé, A26 BLM © Axel Heise

## Poste Habitat Rhône-Alpes

« L'Îlot Jardin » situé dans le nouveau quartier des Girondins du 7<sup>e</sup> arrondissement de Lyon regroupe des locataires de Poste Habitat Rhône-Alpes et de CDC Habitat ainsi que des acquéreurs privés.

Acquise en VEFA, la résidence Poste Habitat loge 64 familles en PLUS et PLAI, dont des postiers.

Du T2 au T5, ces logements locatifs neufs sont raccordés au chauffage collectif urbain. Chaque logement possède un espace extérieur indépendant et la possibilité de profiter des terrasses collectives dans les étages ainsi que de celliers permettant un stockage complémentaire.

Cette nouvelle résidence bénéficie de l'étiquette énergétique B, garantissant un haut niveau de performance thermique et une consommation énergétique maîtrisée.

Les habitants du nouveau quartier des Girondins ont tous accès à un jardin intérieur, partagé avec les autres bâtiments de l'îlot ainsi qu'à un tiers-lieu, espace de vie et de partage financé par l'ensemble des copropriétaires dont Poste Habitat Rhône-Alpes.

L'inauguration de « L'Îlot Jardin » et le Festival Au-delà des toits ont rassemblé les nouveaux résidents, les habitants du quartier et les équipes de Poste Habitat, illustrant la volonté de créer du lien et d'ancrer durablement la résidence dans la vie locale.



Lyon 7<sup>e</sup>, Atelier Thierry Roche & Associés © Florian Maguin

## Poste Habitat Normandie

À Verneuil d'Avre et d'Iton, en plein cœur du centre-ville labellisé « Petite Cité de Caractère », Poste Habitat Normandie a mené une nouvelle opération de reconversion d'un bâtiment postal.

Cet ancien immeuble de La Poste accueillait historiquement des bureaux, un logement pour le receveur des Postes et un centre d'appels.

Acquis auprès de La Poste Immobilier, filiale du groupe La Poste, le bâtiment industriel a fait l'objet d'une opération de transformation, menée en maîtrise d'ouvrage directe. Le projet comprend la création de 5 logements en PLUS et PLAI, répartis en 3 T1 et 2 T3, ainsi qu'un atelier d'artiste, et le maintien de l'activité du bureau de Poste existant.

Cette opération constitue la 4<sup>e</sup> reconversion de bâtiments postaux réalisée par Poste Habitat Normandie, après Étrépagne, Saint-Sébastien-de-Morsent et Broglie.

Ce projet confirme le savoir-faire de Poste Habitat dans la transformation de bâtiments industriels. Il contribue aussi à la revitalisation du centre-ville en conciliant préservation du patrimoine, dynamisme culturel et offre de logements au service du territoire.



Verneuil d'Avre et d'Iton, CIL ARCHITECTURE © Axel Heise

## Poste Habitat Provence

Avec l'acquisition en VEFA de 23 nouveaux logements sociaux en PLAI A, PLAI, PLUS et PLS au sein de la résidence l'Envogue à Cannes, Poste Habitat Provence poursuit son engagement au service des collectivités, en développant des lieux de vie qui favorisent la mixité sur le territoire.

Conçue par l'architecte Martial Gosselin, la résidence comprend 76 logements bien desservis par les transports en commun et situés à 400 mètres de la plage.

Du T1 au T3, les logements acquis par le Groupe, disposent tous d'un balcon ou d'une terrasse, participant au confort et à la qualité d'usage au quotidien. Ce programme accueille de nombreux postiers, en cohérence avec la mission historique de Poste Habitat.

Avec cette opération, Poste Habitat Provence poursuit le développement d'une offre de logements accessibles, intégrée dans des ensembles résidentiels, offrant à chacun un logement de qualité sur les territoires les plus tendus de Provence-Alpes-Côte d'Azur.



Cannes, Martial Gosselin © Tomatoki

# Stratégie et valorisation du patrimoine



**Dans un contexte économique contraint, marqué par la hausse du taux du Livret A, l'augmentation des taxes foncières et la progression du coût des matériaux, le modèle économique du logement social est fragilisé, alors même que la demande de logements progresse et que les enjeux de rénovation énergétique s'intensifient. Un programme de valorisation du patrimoine via la cession d'actifs a par conséquent été initialisé en 2025, afin de pouvoir continuer à produire du logement tout en réalisant les réhabilitations lourdes nécessaires.**

La valorisation du patrimoine constitue un levier stratégique permettant de sécuriser la trajectoire financière du Groupe. Elle permet d'arbitrer les investissements, de réallouer les ressources et, plus largement, de conduire une gestion active et responsable de ses actifs immobiliers.

## **RENFORCER LA CAPACITÉ FINANCIÈRE DU GROUPE PAR LA CESSION D'ACTIFS**

Fin 2025, la mise en place de cette stratégie a permis la commercialisation en bloc de 84 logements d'un immeuble Toit et Joie – Poste Habitat situé au Kremlin-Bicêtre.

Cette opération contribue à renforcer la capacité d'investissement du Groupe, notamment sur des territoires où Poste Habitat est déjà implanté, en soutenant l'acquisition et la construction de nouveaux logements.

En complément des ventes en bloc, chaque filiale du Groupe engagera progressivement et de manière encadrée la vente de logements à l'unité, dans le respect du cadre réglementaire applicable à la cession de logements sociaux et prioritairement au bénéfice des locataires en place, afin de répondre à plusieurs objectifs :

- favoriser le parcours résidentiel des locataires, accompagner la primo-accession et sécuriser leur situation patrimoniale, notamment à la retraite ;
- contribuer à la mixité sociale au sein des résidences ;
- soutenir le développement du Groupe et financer les programmes de réhabilitation, en particulier pour répondre aux enjeux environnementaux et améliorer le confort des locataires.

2025 marque une avancée dans la structuration du parc cessible. Le conseil d'administration a validé la poursuite progressive et maîtrisée de l'offre de logements à la vente sur la période du Plan à Moyen Terme et du Plan Stratégique de Patrimoine.

Pierre-Henri Vahé • Directeur Arbitrage et Valorisation

### L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ : DIVERSIFIER L'OFFRE ET ACCOMPAGNER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DE NOS LOCATAIRES

Au-delà de la cession de patrimoine existant, le Groupe développe une offre spécifique d'accession sociale dans les programmes neufs, permettant à des ménages modestes d'accéder à la propriété dans des conditions sécurisées et adaptées à leurs capacités financières.

Poste Habitat mobilise plusieurs solutions d'accession sociale :

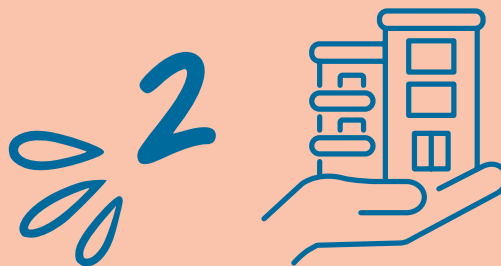
- le Prêt Social Location-Accession (PSLA) : dispositif progressif permettant d'occuper le logement en tant que locataire avant de lever l'option d'achat. Il intègre une garantie de rachat et de relogement en cas d'accident de la vie ;
- le Bail Réel Solidaire (BRS) : modèle dissociant le foncier du bâti. L'acquéreur achète uniquement le bâti, ce qui réduit significativement le prix d'acquisition. Le prix de revente est encadré, assurant la pérennité du dispositif ;
- des programmes d'accession sociale à prix maîtrisés, réservés à des ménages éligibles sous conditions de ressources.

En 2025, la commercialisation s'est poursuivie sur le patrimoine francilien avec :

- la vente de 2 logements à Gonesse ;
- 16 ménages qui sont devenus propriétaires à Fontenay-aux-Roses ;
- la pré-commercialisation de 14 logements à L'Hay-les-Roses.

Dans les filiales, Poste Habitat Normandie a mis en vente 5 logements et Poste Habitat Rhône-Alpes a réalisé la vente de 19 logements.

En 2025,  
vendre un logement  
permet de construire



NOUVEAUX  
LOGEMENTS



Employé d'immeuble, Les Andelys © Axel Heise



# Les travaux d'amélioration et de transition environnementale du patrimoine

Paris 18<sup>e</sup>, rue Marcadet, Agence d'Architecture Daniel Auger © Axel Heise

**Au-delà des opérations de réhabilitation, les travaux d'entretien, de maintenance et de transition environnementale contribuent à garantir aux locataires un niveau de confort durable, tant dans leur logement que dans les espaces communs.**

**Face aux enjeux climatiques, Poste Habitat déploie une politique ambitieuse intégrant pleinement sa responsabilité environnementale dans ses actions quotidiennes. Cette démarche vise à concilier performance environnementale, qualité de service et pérennité du patrimoine.**

**L'adaptation des résidences constitue également un axe prioritaire, notamment par le développement d'un habitat inclusif permettant d'accompagner les locataires en situation de perte d'autonomie.**

La Direction Travaux et Transition Environnementale pilote cette transformation et accompagne l'évolution des pratiques de l'entreprise.

Son action poursuit un double objectif :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) ;
- renforcer l'adaptation du patrimoine et de l'organisation aux effets du changement climatique.

Son périmètre d'intervention couvre à la fois les pratiques internes et la gestion du patrimoine, en lien avec l'ensemble des parties prenantes, et s'étend au-delà des seules opérations de construction neuve.

Les travaux d'amélioration des résidences représentent une part importante de son activité.

Les interventions s'articulent autour de quatre grands volets :

- le bâtiment, avec l'amélioration de la performance énergétique et la durabilité des matériaux ;
- les équipements, notamment ceux favorisant les mobilités durables ;
- la gestion des ressources en eau, incluant la désimperméabilisation des sols ;
- la renaturation des espaces extérieurs, contribuant à la biodiversité et au confort d'usage.

Ces axes sont pleinement intégrés aux opérations de réhabilitation. Ils visent à mobiliser les ressources de manière maîtrisée, à limiter les émissions de CO<sub>2</sub> et à répondre aux évolutions réglementaires, tout en préservant le confort et la qualité de vie des locataires.

Les actions en faveur de l'infiltration des eaux de pluie se sont poursuivies avec les chantiers de désimperméabilisation sur la résidence de Créteil, la végétalisation de la toiture à Bagneux et à Gagny. La désimperméabilisation d'un parking est engagée à Fontenay-aux-Roses.

Gwenaël Legrand • Directeur Travaux et Transition Environnementale

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

En 2025, les chantiers de raccordement à des réseaux de chaleur urbains, fonctionnant grâce à la géothermie et à des énergies renouvelables, ont été lancés pour 6 résidences, soit 322 logements. Le raccordement au réseau de chaleur urbain permet de réduire l'empreinte carbone tout en assurant une meilleure stabilité des coûts pour les locataires.

L'étude du raccordement de 3 nouvelles résidences se poursuit en 2026. D'ici 5 ans, 70 % du parc équipé en chauffage collectif sera raccordé à un réseau de chaleur. L'objectif est de poursuivre ces raccordements sur de nouveaux réseaux décidés par les collectivités territoriales.

### LE PLAN DE DÉCARBONATION DE POSTE HABITAT

La direction en charge des politiques environnementales a établi le premier bilan carbone du Groupe.

Cette démarche a permis de quantifier les émissions de GES et d'identifier les principaux leviers d'action définissant le plan de décarbonation.

La source d'émission principale étant le chauffage, le plan de décarbonation du Groupe porte majoritairement sur la réduction des émissions liées aux bâtiments.

Les travaux d'économies d'énergie et de changements de vecteurs énergétiques ont été planifiés et leurs impacts quantifiés afin d'en mesurer les retombées climatiques.

Acté en 2025, le plan de décarbonation permettra de mesurer année après année les progrès réalisés et d'inscrire le Groupe dans la trajectoire nationale de neutralité carbone fixée à l'horizon 2050.

### VIVRE DANS UN LOGEMENT ADAPTÉ ET FONCTIONNEL

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 proposer un habitat inclusif garantissant la sécurité des locataires dans leur lieu de vie.

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

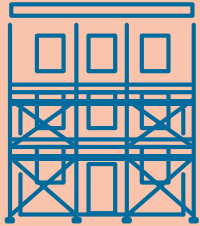
Dans le cadre de cette politique d'aménagement et d'accessibilité, Poste Habitat a mis en œuvre des travaux sans reste à charge pour les locataires.

Ces interventions portent sur plusieurs aspects essentiels : adaptation des salles de bains, élargissement des portes intérieures, installation de rampes d'accès aux immeubles

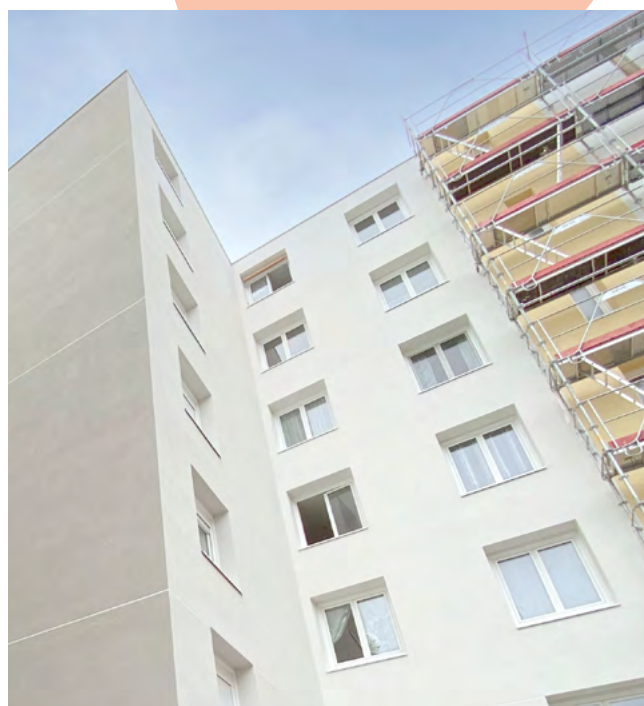
ainsi que la mise en place de dispositifs sonores et visuels pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.

En 2025, 147 logements franciliens ont bénéficié de travaux d'adaptation dans la salle de bain. Au 31 décembre de la même année, sur l'ensemble du patrimoine de Poste Habitat, 2 227 logements sont accessibles aux personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie.

En 2025,  
Poste Habitat a dépensé  
**12,8**  
MILLIONS  
D'EUROS



dans la maintenance et le gros  
entretien de son patrimoine



Dugny © Poste Habitat

02

Accueillir, soutenir nos locataires  
et développer la relation client  
en favorisant  
le bien vivre  
ensemble!





## La relation client : proximité et efficacité

Locataire et équipe Poste Habitat, Savigny-sur-Orge © Collectif Le Réseau

**Poste Habitat est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service. Un chargé de clientèle est désormais associé à chaque gestionnaire technique du patrimoine, et les portefeuilles sont structurés en deux pôles, ce qui favorise une meilleure coordination pour une qualité de service plus efficiente.**

### UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Depuis début 2025, les locataires ont accès à une nouvelle interface numérique modernisée et intuitive.

Le Groupe a ainsi renforcé son engagement en faveur de la satisfaction locataire. L'espace en ligne a été repensé en s'appuyant sur les retours des amicales afin d'offrir un meilleur confort d'utilisation et un traitement des demandes optimisé.

Pratique et sécurisée, cette plateforme simplifie les démarches, renforce la communication entre les locataires et Poste Habitat tout en offrant un service toujours plus réactif et accessible.

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

### L'ESPACE LOCATAIRE PERMET DE :

- déposer une demande (administrative ou technique) et suivre son traitement ;
- payer son loyer avec sa carte bancaire en toute sécurité ;
- recevoir des alertes pour être informé par exemple de l'intervention d'un prestataire ou d'une permanence organisée sur la résidence ;
- accéder aux documents pratiques (guide du locataire, règlement intérieur de la résidence, journal locataires...).

Un an après son lancement, le nombre de locataires ayant activé son compte sur le nouvel espace a doublé.

Le Groupe poursuit son ambition de développer avec ses locataires une relation de proximité, réactive et attentive pour leur apporter une meilleure qualité de service.

Dans cet objectif, le déploiement d'un Centre de la Relation Client est prévu courant 2026.

En 2025,  
Poste Habitat a accueilli  
plus de  
**1 000**  
NOUVEAUX  
MÉNAGES



### L'ACCUEIL DES NOUVEAUX LOCATAIRES : UNE ÉTAPE CLÉ DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

Chez Poste Habitat, chaque emménagement marque le début d'un accompagnement de proximité.

Dès l'arrivée de nouveaux locataires, les collaborateurs sont mobilisés pour garantir un accueil de qualité.

Après l'étape réglementaire d'examen du dossier de candidature en CALEOL, les chargés de clientèle accueillent les locataires pour la signature de leur contrat de location, la remise des clés et d'un guide de bienvenue. Ils réalisent ensuite l'état des lieux d'entrée dans leur logement avec leur gardien.

Ce moment est aussi l'occasion de leur présenter la résidence, son environnement, les interlocuteurs et de poser les bases d'une relation de confiance et de favoriser l'appropriation du logement par le locataire.

Souvent logé sur place, le gardien joue un rôle essentiel pour entretenir le lien de proximité, veiller à la qualité du cadre de vie et accompagner les locataires au quotidien.

Dans les trois mois suivant l'arrivée d'un locataire, Toit et Joie – Poste Habitat organise une visite de courtoisie afin de s'assurer de leur bien-être au sein du logement. Programmée par le gardien, cette visite répond à plusieurs objectifs :

- vérifier la bonne installation du locataire ;
- rappeler les règles de vie, de respect et de bon voisinage ;
- identifier d'éventuelles fragilités sociales ou économiques ;
- prévenir les impayés en anticipant les difficultés ;
- recueillir le ressenti du locataire sur son emménagement et le logement ;
- renforcer la relation de proximité et de confiance.

### MOBILITÉ INTERNE ET RELOGEMENT DES LOCATAIRES

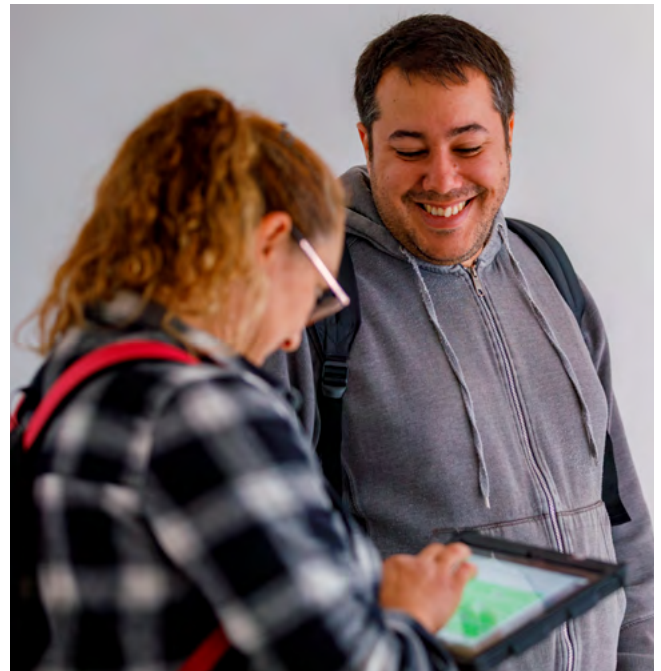
Poste Habitat s'engage à favoriser la mobilité interne de ses locataires grâce à un Pôle dédié aux mutations et aux relogements ainsi qu'à la mise en place d'une charte interne ciblant notamment les personnes victimes de violences et celles rencontrant des difficultés financières.

Le Pôle assure également le traitement des demandes de mutation dans le cadre de sur ou de sous-occupation afin d'adapter le logement à l'évolution de la composition familiale ou pour favoriser un rapprochement du lieu de travail.

Le vieillissement de nos locataires nous amène à privilégier l'attribution de logements situés en rez-de-chaussée. Les grands logements peuvent être réattribués à des familles avec enfants, contribuant à une meilleure adéquation entre l'offre et les besoins.

Le Pôle mutations et relogements a été particulièrement mobilisé en 2025 avec la poursuite de l'opération de relogement de la résidence de Sevran et le relogement des locataires de L'Haÿ-les-Roses. La résidence de Bagnolet fera également l'objet de relogements dans le cadre de l'opération de déconstruction-reconstruction.

En 2025, 106 ménages ont ainsi bénéficié d'une mutation interne à l'échelle du Groupe.



Locataire et gardienne, Savigny-sur-Orge © Collectif Le Réseau

Avec la mise en service de 180 logements dont pour la 1<sup>ère</sup> fois, 22 LLI au Plessis-Trévisé, Poste Habitat diversifie son offre pour répondre aux besoins des territoires.

Philippe Alizard • Directeur des Clientèles

# La proximité : un accompagnement au cœur des résidences



Locataire et gardienne, Stains © Axel Heise

Depuis sa création, Poste Habitat fait de la proximité et du lien social un pilier de son modèle. Présentes sur l'ensemble du patrimoine, les équipes de proximité, gardiens, gardiennes et gestionnaires techniques de patrimoine, assurent un accompagnement quotidien, pour garantir des résidences entretenues, sûres et accueillantes.

## DES MÉTIERS ESSENTIELS AU SERVICE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

### Les gardiens : premiers interlocuteurs des locataires.

Les gardiens jouent un rôle central dans la vie des résidences. Ils assurent l'accueil et l'accompagnement au quotidien, réalisent les visites et états des lieux, veillent à la sécurité et au bon fonctionnement des équipements, assurent l'entretien des parties communes et coordonnent les interventions avec le siège et les prestataires.

Grâce à leur présence 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 managent une équipe composée de plusieurs gardiens et gardiennes.

Les gestionnaires techniques de patrimoine interviennent pour assurer l'entretien et la maintenance du patrimoine, coordonner les entreprises prestataires et garantir le suivi des équipements. Leur présence régulière permet d'anticiper les difficultés et d'apporter des réponses adaptées aux situations rencontrées sur le terrain.

## UNE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DES LOCATAIRES ET DES ÉQUIPES

Pour renforcer cette organisation de proximité, le Groupe s'appuie également sur la modernisation de ses outils.

En cohérence avec l'ambition du projet d'entreprise visant à « assurer une relation client de proximité, réactive et attentive », la transformation numérique constitue un levier majeur d'amélioration de la qualité de service et des conditions de travail des équipes de proximité.

En 2025, plusieurs applications métiers ont été déployées ou renforcées afin de moderniser les pratiques, fluidifier les échanges d'information et renforcer la réactivité des équipes sur le terrain.

- L'application mobile de Visite de Conformité (VTC) permet désormais au personnel de proximité d'accéder en temps réel aux fiches de contrôle de sécurité et de propreté des résidences. Les anomalies constatées sont immédiatement signalées et les interventions déclenchées sans délai.

La centralisation des données renforce la coordination avec les équipes du siège et le pilotage du patrimoine.

Les gardiens et gardiennes assurent un rôle essentiel auprès des locataires pour accompagner et garantir un cadre de vie agréable avec les équipes du siège. Le personnel de proximité est un atout majeur pour la réussite de notre futur centre de la relation client.

David Camoes • Directeur Maintenance et Proximité



Gardien et équipes Poste Habitat, Savigny-sur-Orge © Axel Heise

- Déployée sur les smartphones des équipes, l'application Synthèse Patrimoine Locataire (SPL) constitue un outil structurant du quotidien. Elle permet de consulter rapidement les informations relatives aux locataires, les interventions en cours ou clôturées, ainsi que les coordonnées des fournisseurs et les contrats d'entretien.

Cette vision consolidée facilite la gestion quotidienne et sécurise le suivi des situations individuelles.

- L'application de Gestion de la Relation Client (GRC), connectée au logiciel de gestion locative, permet aux équipes de proximité de traiter les réclamations directement depuis leur smartphone.

Les gardiens peuvent consulter, créer, suivre et clôturer les demandes en temps réel. Le suivi est renforcé, la coordination interne simplifiée et les délais de réponse réduits.

Cette modernisation des outils s'inscrit dans une approche globale visant à renforcer la qualité de service et la relation de confiance avec les locataires.

### INFORMER ET SENSIBILISER LES LOCATAIRES AUX BONS GESTES

Au-delà de l'intervention technique, la proximité repose aussi sur la prévention et la pédagogie. Pour assurer confort, économies et sécurité, Poste Habitat mène une action régulière d'information et de prévention sur les usages du quotidien.

À l'approche de l'hiver, une campagne rappelle ainsi les recommandations sur le chauffage collectif et les bons usages du chauffage individuel pour un meilleur confort, une juste consommation et une bonne maîtrise des charges. Elle souligne également l'importance d'aérer le logement, d'entretenir les systèmes de ventilation et de prévenir les risques liés aux chauffages d'appoint.

Les accidents domestiques, notamment les départs de feu, restent souvent liés à des gestes du quotidien.

Bien que tous les logements soient équipés de détecteurs de fumée (DAAF), Poste Habitat sensibilise aux bonnes pratiques d'utilisation des appareils électriques, à l'éloignement des matériaux inflammables des sources de chaleur, ainsi qu'à la prévention des jets d'ordures et de mégots depuis les balcons.

Pour renforcer la sécurité, les logements sont également équipés de détecteurs de monoxyde de carbone (DAACO), dont l'alarme alerte les occupants en cas de danger. Inodore et incolore, le monoxyde de carbone peut provoquer une intoxication grave, voire mortelle.

Cette sensibilisation rappelle également l'importance de laisser l'accès au logement pour le contrôle des installations.

Le « Trait d'Union », journal des locataires, relaie ces informations tout au long de l'année, en complément des supports disponibles sur l'espace locataire, pour préserver des résidences sûres et agréables pour tous.

En 2025,

**1 AGENT DE  
PROXIMITÉ  
EST PRÉSENT  
POUR**



**LOGEMENTS**



**Attentif aux attentes des locataires et du personnel de proximité, Poste Habitat déploie une politique globale en faveur de la tranquillité résidentielle. Celle-ci repose sur trois piliers complémentaires que sont la prévention, l'accompagnement et la sécurisation proportionnée des sites.**

### **GARDE PARTICULIER ASSERMENTÉ (GPA)**

Pour garantir la tranquillité résidentielle, Poste Habitat déploie des GPA depuis 2022.

Ce levier opérationnel renforce la capacité d'intervention des équipes tout en privilégiant le dialogue et la pédagogie.

Les retours d'expérience confirment la pertinence de cette approche. Sur certaines résidences, les problématiques d'hygiène (notamment les jets par les fenêtres) ont diminué de 50 %. Les incivilités enregistrent également une baisse significative sur les sites dotés de gardiens assermentés, sans qu'il soit nécessaire, dans la majorité des situations, de recourir à l'établissement de procès-verbaux.

Lorsque cela s'avère indispensable, les procès-verbaux dressés peuvent conduire à des contraventions intégrées dans une procédure judiciaire. Toutefois, les résultats observés depuis 2023 confirment la stratégie du Groupe qui consiste à privilégier la prévention et la pédagogie avant toute démarche répressive.

En 2026, 16 nouveaux GPA devraient être nommés au sein de Toit et Joie – Poste Habitat, répartis entre les équipes du siège amenées à se rendre sur les résidences et le personnel de proximité.

*Le fait d'avoir informé les locataires a calmé la plupart des auteurs, cela a fait baisser de 50% à 60% les problématiques rencontrées.*

*Aïcha Boucetta • Gardienne assermentée à Fresnes (254 logements)*

### **TRAVAIL D'INTÉRÊT GÉNÉRAL (TIG)**

Poste Habitat poursuit son implication dans le cadre du TIG, pleinement intégré à sa mission sociale.

Pour les personnes condamnées effectuant leur TIG, comme pour les gardiens et gardiennes qui les encadrent, cette démarche favorise un dialogue constructif et participe à la prévention de la récidive. Elle apporte également une dimension pédagogique et humaine, valorisant le rôle social du personnel de proximité.

En 2026, de nouveaux tuteurs seront formés dans les Yvelines et le dispositif sera progressivement étendu dans l'Essonne.

Par ailleurs, des référents de l'Agence du Travail d'Intérêt Général et de l'Insertion Professionnelle seront présents aux réunions trimestrielles des gardiens et gardiennes.

Leurs missions consisteront à animer localement la politique TIG, accompagner les structures d'accueil et renforcer la coordination avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP).

## PROTÉGER ET PRÉSERVER LA TRANQUILLITÉ DES RÉSIDENCES

Dans le Val-d'Oise, en réponse à la directive préfectorale imposant l'affectation de 50 % de l'abattement de TFPB à des actions de sécurisation, plusieurs analyses de sûreté ont été réalisées en lien avec la police nationale.

Ces diagnostics permettent d'identifier les points de fragilité du patrimoine et de formuler des préconisations opérationnelles adaptées à chaque résidence. Les actions engagées contribuent à améliorer la sécurité des sites tout en veillant au respect du cadre réglementaire applicable.

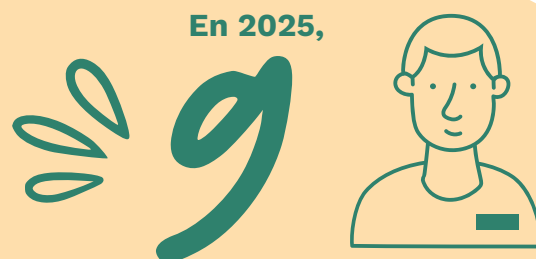
Poste Habitat a ainsi renforcé son dispositif de vidéoprotection avec l'installation de nouvelles caméras sur plusieurs résidences, dans des zones ciblées sur la base des analyses réalisées et des recommandations des services de police.

Outre l'amélioration de la surveillance, la présence de vidéoprotection joue un rôle dissuasif, notamment face aux regroupements en soirée sous les porches ou dans les cages d'escalier.

Cet outil s'inscrit dans une approche graduée de la tranquillité résidentielle et complète les actions de prévention et la présence humaine sur site.

Une évaluation des résultats permettra de mesurer l'impact de ces installations sur les principales problématiques identifiées : occupation illicite des parties communes,

troubles à la tranquillité publique, trafics et dégradations volontaires. Les conclusions pourront, si nécessaire, conduire à adapter les moyens dans une logique d'efficacité et de proportionnalité.



## En 2025, GARDES PARTICULIERS ASSERMENTÉS SONT PRÉSENTS DANS LES RÉSIDENCES



Garde particulier assermenté © Poste Habitat

# L'accompagnement des locataires en difficulté



Gardien, Créteil © Axel Heise

**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, dans une logique d'anticipation et de maintien dans le logement.**

## UNE MOBILISATION DES ÉQUIPES POUR RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT

Dans une conjoncture difficile, marquée par les tensions économiques et la hausse du coût de la vie, Poste Habitat se mobilise pour accompagner au mieux ses locataires.

La présence des équipes du siège sur le terrain est renforcée, en complémentarité avec les gardiens et gardiennes. Ces derniers sont en contact quasi-quotidien avec nos locataires, ce qui permet d'identifier plus rapidement les situations de vulnérabilité et de faciliter la mise en place d'un accompagnement adapté.

## DES PERMANENCES AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

Dans les résidences où les fragilités des locataires sont plus importantes, les équipes en charge du recouvrement organisent régulièrement des permanences sur site.

Ces moments privilégiés permettent d'aller directement à la rencontre des locataires en difficulté de paiement.

Les rendez-vous, qui se tiennent généralement à la loge du gardien, 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 avec une approche pluridisciplinaire :

- 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 attention et suivie dans la durée.

Le nouvel espace locataire a permis de recevoir davantage de sollicitations des locataires en difficulté et d'être plus réactifs. Cet espace en ligne facilite et sécurise également les paiements de loyer. C'est un vrai plus au quotidien pour les locataires et les équipes.

Sandrine Durand • Directrice du Recouvrement et du Contentieux

### UNE COORDINATION RENFORCÉE ET DES OUTILS AU SERVICE DES LOCATAIRES

L'équipe du Pôle recouvrement travaille en étroite collaboration avec les équipes de la proximité et du Pôle social. Elles peuvent faire remonter des informations essentielles sur des situations à risque et accompagner la mise en place d'échéanciers avec les locataires.

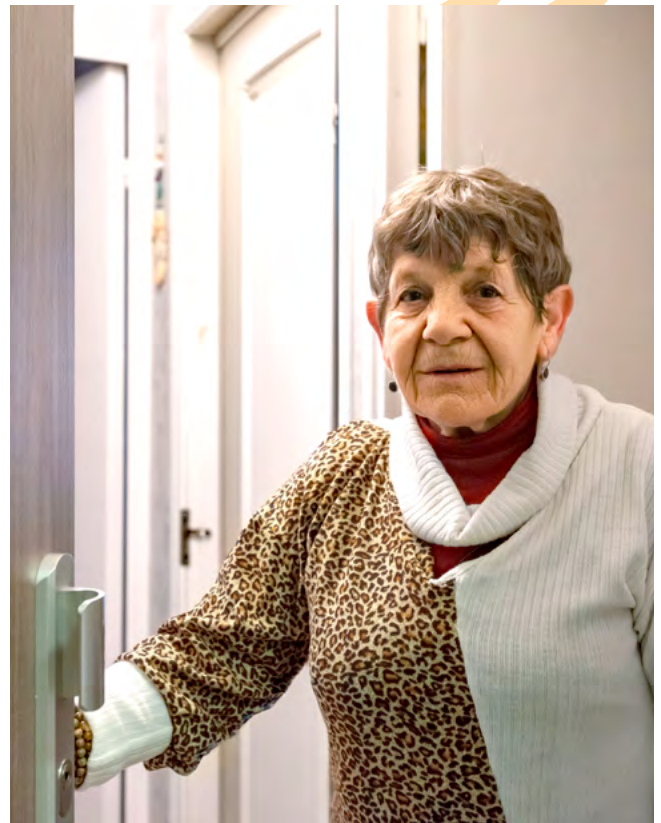
Cette coordination est également facilitée par les outils numériques mis à disposition des locataires et des équipes.

### PRÉSERVER LE LIEN ET PRÉVENIR LES TENSIONS

Les permanences constituent un espace d'écoute permettant d'aborder des difficultés du quotidien qui ne relèvent pas uniquement des questions financières.

Ces rendez-vous permettent aussi de traiter les conflits de voisinage récurrents par des tentatives de médiation, afin de désamorcer les tensions et de 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, favorisant une meilleure compréhension de la situation et des leviers d'action possibles.



Locataire, Sartrouville © Axel Heise

En 2025,  
Poste Habitat  
a mis en place plus de

4 100



PLANS D'ACCOMPAGNEMENT  
DE RÉGULARISATION  
DU LOYER

### UNE APPROCHE HUMAINE ET PRÉVENTIVE POUR ÉVITER LES EXPULSIONS

Poste Habitat adopte une approche préventive afin 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 action coordonnée et centrée sur la recherche de solutions concrètes, plaçant le maintien dans les lieux au cœur des décisions.

Le comité de prévention des expulsions se réunit une fois par mois, de mars à octobre pour étudier les dossiers.

Le but est de trouver une solution de règlement pérenne de la dette tout en veillant à proposer la situation la plus favorable pour les locataires.

Chaque dossier est examiné attentivement au regard des situations personnelles et familiales des locataires avec une attention particulière lorsqu'il s'agit de familles avec des enfants mineurs.

# L'accompagnement social



Locataires, Stains © Axel Heise

**En complément du logement social, Poste Habitat développe également des solutions d'habitat spécifique. Lors des opérations de réhabilitation, notamment pour les plus importantes, Poste Habitat garantit la prise en compte des situations sociales des locataires.**

## 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. Ces logements, confiés à des associations partenaires, s'adressent à des personnes ne pouvant accéder directement à un logement social classique et nécessitant un suivi spécifique. Parmi les publics accueillis figurent :

- 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 ou souffrant de troubles de santé, nécessitant un appui 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 d'insertion.

L'année 2025 a été marquée par la création de 10 logements à Fontenay-sous-Bois à la suite de la reconversion d'une ancienne gendarmerie en centre d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA).

Au-delà de la réhabilitation, intégrant une démarche de réemploi, deux nouveaux logements ont été créés et les espaces collectifs ont été repensés notamment avec l'aménagement d'une salle commune.

Acquis par Poste Habitat auprès du Département du Val-de-Marne, le bâtiment a été mis à disposition de l'association Aurore, gestionnaire de ce centre d'hébergement d'urgence. Les personnes accueillies bénéficient ainsi d'un logement sécurisé et d'un accompagnement social dans un cadre stable, favorisant leur insertion progressive.



© Gardien et locataire, Villejuif © Axel Heise

### UNE CONCERTATION RENFORCÉE POUR ACCOMPAGNER LES TRAVAUX EN MILIEU OCCUPÉ

La concertation constitue un levier central pour sécuriser les opérations en milieu occupé et préserver la qualité de vie des locataires pendant les travaux. Toit et Joie - Poste Habitat a poursuivi le développement de ces démarches pour garantir l'implication des locataires dans l'amélioration de leur cadre de vie.

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

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

Cette concertation est organisée en amont, tout au long du chantier et jusqu'à son achèvement, à travers différents 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 déconstructions-reconstructions, la mise en place d'une MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) est systématisée.

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

Dans le 14<sup>e</sup> arrondissement de Paris, la réhabilitation de la résidence boulevard Brune est menée en lien avec le cabinet Trame Urbaine. Ce dernier est présent tout au long de la période des travaux pour informer, guider, voire rassurer les 223 ménages lors des interventions dans leur logement (transformation des salles de bain, remplacement des fenêtres...).

Cet accompagnement joue un rôle déterminant, en particulier lors des périodes d'arrêt des ascenseurs, en anticipant les besoins spécifiques des locataires, en organisant les solutions adaptées et en veillant à limiter l'impact sur le quotidien des habitants.

Aux côtés de Poste Habitat, la présence régulière du cabinet sur la résidence ainsi que sa participation aux réunions de chantier ont permis une coordination facilitée entre les équipes et les locataires. Cette coordination étroite a limité les nuisances et sécurisé le déroulement des travaux.

Dans le cadre de la déconstruction conduite à Sevran, le cabinet Le Frêne participe à la recherche de solutions pour les familles. Il assure les diagnostics sociaux, l'information des locataires, l'évaluation de leurs besoins et la mise en œuvre de propositions de relogement adaptées. Grâce à un suivi individualisé et à une présence régulière sur site, il facilite les démarches et accompagne la transition vers un nouveau logement dans des conditions maîtrisées et durables.

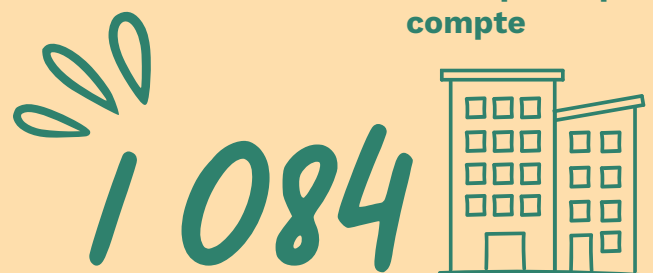
### UNE DÉMARCHE DE PROXIMITÉ

À L'Haÿ-les-Roses, le cabinet Trame Urbaine a accompagné le relogement de 43 familles à la suite de la déconstruction puis de la reconstruction des Fauvettes, 1<sup>ère</sup> résidence de Toit et Joie - Poste Habitat datant de 1957.

Les travaux, couplés au déménagement, ont représenté une période de changement important pour les locataires vivant dans le bâtiment depuis sa construction.

Les enquêtes permettent de mieux connaître les familles (occupation du logement, âge des locataires et présence lors des travaux, notamment pour les personnes à la retraite) et de détecter des situations particulières demandant un suivi adapté.

**En 2025,  
l'immobilier spécifique  
compte**



**LOGEMENTS AU SEIN DU  
GROUPE POSTE HABITAT**

# Le développement social et urbain



Garges-lès-Gonesse © Axel Heise



**En tant que bailleur social et en cohérence avec ses valeurs, Poste Habitat déploie chaque année des actions en quartiers prioritaires 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. Plusieurs projets sont menés avec la participation d'habitants du quartier en lien avec des structures locales.**

En 2025, 104 projets ont été menés par le Pôle du développement social et urbain soit 20 % de plus qu'en 2024. Ces projets ont notamment été financés grâce au dispositif d'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties en QPV (22 résidences en Île-de-France), ce qui a représenté plus de 1,3 million d'euros pour Poste Habitat.

Ce budget a permis la mise en œuvre d'actions pour :

- améliorer la qualité du cadre résidentiel (travaux dans les parties communes, espaces extérieurs et sensibilisation auprès des locataires) ;
- maintenir un environnement apaisé ;
- favoriser le lien social ;
- renforcer la présence du personnel de proximité, là où des besoins ont émergé ;
- et soutenir les initiatives territoriales.

Tout au long de l'année, les équipes du développement social et urbain ont porté des actions :

- dans 22 résidences ;
- aux côtés des habitants, accompagnés pour modifier leurs usages et en adopter de nouveaux (écogestes, économies d'énergie et réemploi par exemple) afin d'améliorer leur cadre de vie ;
- et avec 99 partenariats (dont 55 nouveaux) menés avec des communes, des bailleurs, des entreprises – notamment de l'économie sociale et solidaire, des artistes et des associations.

## DES CHANTIERS MENÉS 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 des lieux et, de cette manière, de contribuer à améliorer les conditions d'habitat de toutes et tous.

Aux Ulis en partenariat avec des associations d'insertion, 6 jeunes ont ainsi participé à la réfection du parking en le repeignant. D'autres actions d'insertion ont aussi été menées dans plusieurs résidences à Massy, Villepinte, Le Blanc-Mesnil ainsi qu'à Évry-Courcouronnes.

## AMÉLIORER LE CADRE DE VIE PAR LA GESTION DES INCIVILITÉS

Plusieurs actions ont été menées par le Pôle développement social et urbain afin de réduire les incivilités et leurs impacts sur le quotidien des locataires. À Clichy-Sous-Bois, un projet de sensibilisation sur le jet de déchets a permis de réduire de 55 % le nombre de déchets jetés.

Concernant l'encombrement des paliers, les projets de désencombrement permettent, d'une part, de limiter les dysfonctionnements au sein de la résidence et d'autre part, de fluidifier le travail du personnel de proximité.

Les actions conduites en 2025 sur ce sujet ont permis de réduire les objets retrouvés de 50 % à 75 % selon les sites.

## LA RÉSIDENCE DE GARGES-LÈS-GONESSE TRANSFORMÉE

En 2025, un chantier éducatif et artistique a permis d'accompagner 8 jeunes dans la découverte de la photographie, et a donné lieu à une exposition permanente dans les espaces extérieurs de la résidence.

Les artistes Jaëraymie et Juliette Jacobs ont accompagné les jeunes dans une initiation à la photographie ainsi qu'à la pratique de cet art, via 5 ateliers. Les photographies réalisées ont ensuite été exposées, contribuant à valoriser les espaces communs et à renforcer le sentiment d'appropriation des lieux.

La résidence intègre dorénavant 3 expositions photographiques dans les parties communes.

En 2025,  
**104** 

**PROJETS DE  
DÉVELOPPEMENT  
SOCIAL ET URBAIN MIS  
EN PLACE**



Argenteuil © Axel Heise

Le Pôle du développement social et urbain transforme les espaces communs.  
À Argenteuil, le local d'ordures ménagères a été rénové et repensé,  
avec une fresque rendant les consignes de tri plus lisibles.

Annabel Cozon • Responsable du développement social et urbain

# La culture



Saint-Michel-sur-Orge, « Lion des Genêts » © Axel Heise

**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 9 ans, des actions culturelles sont mises en place en pied d'immeuble à destination des locataires.**

**Au cœur de l'organisation, la Direction de la Culture pilote cette activité en lien avec les collectivités, le ministère de la Culture et le soutien de plusieurs partenaires : le Centre national du livre, le Musée Postal, la Fondation La Poste ainsi que Chaillot - Théâtre national de la danse.**

## 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, se déploient 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, et au-delà, de favoriser l'engagement des habitants dans leur résidence, leur quartier et leur ville.

En 2025, près de 6 800 participants ont assisté aux 200 ateliers organisés dans les résidences Poste Habitat en Île-de-France, en Normandie, en Provence et en Rhône-Alpes. 34 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 8 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.

## 8<sup>E</sup> ÉDITION DU FESTIVAL AU-DELÀ DES TOITS

De mi-mai à début juillet, le Festival Au-delà des toits a réuni près de 5 000 participants en 2025. Il s'est installé dans les résidences de Poste Habitat, en Île-de-France et pour la troisième fois en région.

Parmi les 25 projets de la 8<sup>e</sup> édition, celui mené avec les habitants de Noisy-le-Grand a été présenté pendant le Festival, puis sur le stand de l'AORIF lors du Congrès HLM 2025. Les locataires ont participé à une création artistique autour de la danse, co-construite pendant plusieurs mois avec la chorégraphe Lou Cantor et la danseuse Arielle Chauvel-Lévy.

Lors du Congrès HLM, nos locataires, devenues danseuses pour l'occasion, ont restitué ce projet aux côtés des deux artistes et de Rachid Ouramdane, Directeur de Chaillot, et parrain du Festival Au-delà des toits 2025.



Les Ulis, Festival Au-delà des toits © Collectif Le Réseau

## DEUX NOUVELLES ŒUVRES INSCRITES AU PATRIMOINE « 1 IMMEUBLE, 1 ŒUVRE »

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.

Dans le cadre de ce dispositif, deux nouvelles œuvres ont été labellisées dans les résidences de Poste Habitat en 2025.

À Villepinte, les fresques réalisées dans les cages d'escalier dans le cadre d'un chantier éducatif mené avec des jeunes du quartier et l'artiste peintre Lucas Ninin ont rejoint ce patrimoine artistique.

À Garges-lès-Gonesse, Salomé Fauc a réalisé des fresques en extérieur, dont l'une menant au local des encombrants.

Poste Habitat, premier bailleur social à avoir signé la chartre du programme était présent lors de la cérémonie célébrant les 10 ans de l'initiative, confirmant son engagement à faire vivre l'art au cœur de ses résidences.

Avec Milo, en plus des moments parent-enfant précieux, nous avons eu beaucoup de plaisir à retrouver les locataires pour répéter et faire la représentation. Nous recommencerons cette aventure avec grand plaisir.

Laïla et Milo • locataires de la résidence de Sartrouville ayant participé au Festival



Noisy-le-Grand, Festival Au-delà des toits © Collectif Le Réseau

En 2025, plus de

250 

ATELIERS ONT ÉTÉ MENÉS AVEC LES LOCATAIRES DANS LE CADRE DES PROJETS CULTURELS OU ARTISTIQUES

03

Accompagner,  
faire évoluer et fidéliser  
les équipes



# Les Ressources Humaines



Équipes Poste Habitat © Collectif Le Réseau

**La Direction des Ressources Humaines accompagne les équipes et les managers dans le développement des compétences et veille au respect d'un cadre de travail clair, équitable et agréable. Au cœur des transformations de l'entreprise, elle contribue à renforcer l'attractivité des métiers, à structurer les parcours professionnels et à soutenir la performance collective.**

## ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION ET RESTER ATTRACTIF

Au quotidien, la Direction des Ressources Humaines met l'accent sur l'attractivité des métiers et le recrutement de profils diversifiés, ainsi que sur les dispositifs de formation. Ces actions contribuent à harmoniser les pratiques, renforcer les compétences et à accompagner l'évolution professionnelle des salariés au sein de l'entreprise. La Direction des Ressources Humaines valorise l'engagement des salariés pour fidéliser les équipes dans un cadre structuré et partagé à l'échelle de Poste Habitat.

## LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL : UN LEVIER D'ENGAGEMENT ET DE SOLIDARITÉ

En 2025, Poste Habitat a poursuivi son engagement en faveur de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), en plaçant la solidarité au centre de ses priorités.

Un accord de don de jours a été négocié avec les partenaires sociaux. Il permet aux salariés, sur la base du volontariat, de céder jusqu'à 30 jours de repos au bénéfice d'un collègue confronté à une situation particulière.

Ce dispositif renforce la cohésion et l'entraide au sein des équipes. Il illustre la volonté du Groupe de développer une culture fondée sur la responsabilité collective, tout en soutenant l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

## ENGAGÉS POUR L'APPRENTISSAGE

Au 31 décembre 2025, 18 alternants étaient accompagnés par Poste Habitat. Leur intégration traduit l'engagement du Groupe en faveur de la transmission des savoir-faire et du développement des compétences. En leur confiant de véritables missions, Poste Habitat favorise l'acquisition d'une expérience concrète et le développement de leur autonomie. La journée d'intégration des alternants facilite l'appropriation de l'environnement professionnel à travers des rencontres avec les équipes, des présentations métiers et des temps de convivialité.

La pluralité des métiers et des implantations du Groupe favorise les passerelles et les évolutions professionnelles. En 2025, 15 mobilités internes témoignent du dynamisme des parcours professionnels. L'embauche en CDI d'un alternant illustre également cette volonté d'inscrire les parcours dans la durée.

Francine Prigent Mersch • Directrice des Ressources Humaines

### RECRUTER AUTREMENT

Dans une logique d'amélioration continue, plusieurs initiatives ont été menées pour faire évoluer les pratiques de recrutement.

Une démarche de « Recrutement sans CV » a été organisée afin de diversifier les profils et de valoriser les compétences et le potentiel au-delà des parcours académiques.

Cette approche a permis plusieurs recrutements en ouvrant les métiers du Groupe à de nouveaux talents.

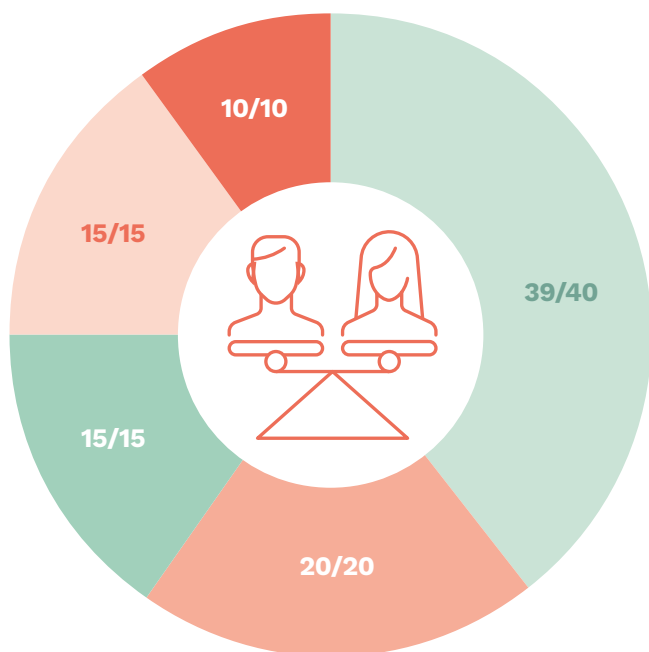
Par ailleurs, des ateliers de co-construction du parcours d'intégration des nouveaux salariés ont réuni des collaborateurs de différentes entités et métiers. Ces travaux ont permis de structurer un parcours d'intégration transversal, aligné avec les réalités opérationnelles et appelé à s'inscrire durablement dans les pratiques.



Équipes Poste Habitat © Collectif Le Réseau

### L'INDEX DE L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

se calcule à partir de 5 indicateurs



- Le nombre de personnes du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations
- Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité
- L'écart de taux de promotion
- L'écart de taux d'augmentations individuelles (hors promotion)
- L'écart de rémunération

En 2025, l'index de l'égalité femmes-hommes de Toit et Joie - Poste Habitat s'élève à

99/100



Équipes Poste Habitat © Collectif Le Réseau

04

Les sociétés du Groupe

en chiffres



# Toit et Joie - Poste Habitat les faits marquants

Paris 18<sup>e</sup>, rue Pajol, HB Architectes Associés © Axel Heise

## DES LIVRAISONS SOUTENUES ET UNE RÉHABILITATION ACTIVE DU PATRIMOINE

En 2025, Toit et Joie – Poste Habitat a livré 180 logements, dont 170 logements familiaux (43 logements à L'Haÿ-les-Roses, 9 à Savigny-sur-Orge, 32 au Plessis-Trévisé, 35 dans le 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris, 21 à Stains et 30 à Créteil) ainsi que 10 logements spécifiques à Fontenay-sous-Bois.

Parallèlement, 135 logements ont été réhabilités à Paris dans les 18<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup> arrondissements et à Guyancourt, témoignant d'une politique active de valorisation du patrimoine.

L'année 2025 marque également le lancement de notre plan de vente, avec la première cession en bloc de 84 logements au Kremlin-Bicêtre. Cette stratégie, inscrite dans notre Plan à Moyen Terme, s'appuiera à la fois sur des ventes en bloc et sur des ventes HLM.

Cette politique de vente de patrimoine vise d'une part à rationaliser l'implantation géographique du patrimoine et d'autre part à dégager des fonds propres, ce qui permettra à la fois de continuer à nous développer en produisant de nouveaux logements et à mener à bien notre programme de réhabilitations.

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

Au total, 85 millions d'euros ont été investis par Toit et Joie - Poste Habitat dont 69 millions dédiés au développement et 15 millions à la réhabilitation. 11 millions ont été engagés pour la maintenance et le gros entretien, soit un coût moyen de 719 € 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 1,82 %, dont 0,98 % de vacance commerciale et 0,84 % de vacance technique. La perte de loyer liée à la vacance s'élève à 1,5 million d'euros, contre 1,4 million en 2024, en lien avec la poursuite de certains chantiers et délais techniques. Le taux de recouvrement

s'élève à 98,33 % en 2025 contre 98,72 % en 2024. Cette situation met en évidence l'importance de concentrer nos efforts sur le traitement du noyau dur d'impayés anciens, qui constitue désormais un axe majeur d'intervention pour stabiliser durablement la trajectoire du stock. Enfin, la dette globale s'élève à 748 millions d'euros, principalement portée par la Caisse des Dépôts (586 millions), suivie de La Banque Postale (34 millions), le Crédit Coopératif (25 millions) et Action Logement (22 millions).

## LA GOUVERNANCE

**PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :**  
**Rémi FEREDJ**

**ADMINISTRATEURS :**

**Isabelle BOUDRA**

Représentant l'association de locataires CNL

**Ali BOUARNANE**

**Pascal CHARTRIN**

**Sabrina ECARD**

Représentant Le Conseil Général du Val-d'Oise

**Rabaa FREDJ**

Représentant l'association de locataires DAL

**Agnès GRANGÉ**

**Vincent LOURIER**

Représentant Les Coop'HLM

**Zohra METAHRI**

**Florence PAVAGEAU**

**Alain PAYAN**

Représentant de La Tutelaire

**Raphaëlle PRIMET**

Représentant le Conseil de Paris

**Nicole RECIL**

Représentant l'association de locataires CLCV

**Gabriela REIGADA**

Représentant l'Établissement Public Territorial Vallée Sud Grand Paris

**Guy SAEZ**

Représentant La Poste

**Gilles SOCHANDAMANDON**

**Sandrine WAGNER**

Censeurs :

**Pierre CAZENAVE, Raymond LLANES et Aurélien TISSIER**

2025  
en  
chiffres

92,8 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS



84,6 M€

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION

15 741

LOGEMENTS ET ÉQUIVALENTS  
LOGEMENTS



608

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

180

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



36 204

PERSONNES LOGÉES  
(2,3 personnes par logement)



361

EFFECTIF MOYEN EN ETP

# Poste Habitat Rhône-Alpes

## Les faits marquants



Écully, GRANIT ARCH, © Florian Maguin

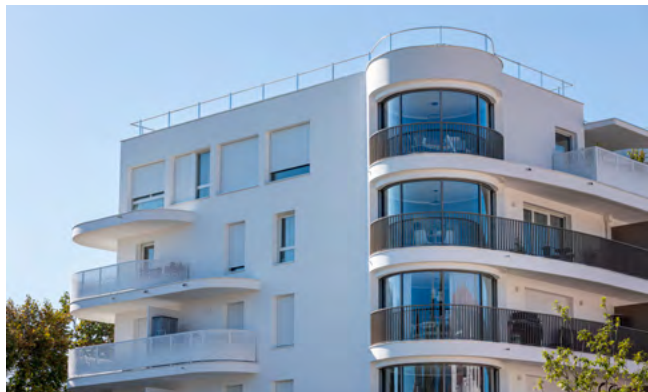
### UNE ANNÉE DYNAMIQUE ET UNE GESTION OPTIMISÉE

L'année 2025 a été marquée par une croissance de 15 % pour Poste Habitat Rhône-Alpes qui a livré 133 nouveaux logements locatifs, dont 105 logements sur la Métropole de Lyon et 28 logements dans l'Est lyonnais à Chassieu, parmi lesquels 20 sont des logements locatifs intermédiaires (LLI).

La présence de la filiale sur la métropole lyonnaise s'est notamment renforcée avec la livraison de 64 logements sur la ZAC des Girondins dans le 7<sup>e</sup> arrondissement de Lyon. D'autres opérations ont participé à cette dynamique :

- 18 logements à Ecully dont 5 en LLI ;
- 15 logements à Saint-Genis-Pouilly ;
- 6 logements à Annecy ;
- 2 logements à Saint-Cyr-au-Mont-d'Or.

Parallèlement au développement de l'offre, un travail structurant a été poursuivi afin d'optimiser la gestion du parc, notamment en matière de réduction de la vacance locative. Les résultats obtenus témoignent d'une amélioration du taux d'occupation, illustrant l'engagement des équipes à répondre efficacement aux besoins des ménages.



Saint-Genis-Pouilly, Tomasini Design Architecture, © Florian Maguin

### UNE MOBILISATION RENFORCÉE SUR LE TERRAIN

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

Réunie à 31 reprises, la commission d'attribution a examiné 716 dossiers au cours de l'année et 268 attributions ont donné lieu à la signature d'un bail.

Dans le cadre de sa mission historique, 40 logements ont été attribués à des postiers, à la suite de 171 propositions transmises au service logement de La Poste. Par ailleurs, 13 logements ont été attribués à des publics prioritaires.

À travers ces résultats, Poste Habitat Rhône-Alpes confirme son engagement en faveur d'une gestion engagée, conciliant développement de l'offre, accessibilité au logement et accompagnement des ménages dans leur parcours résidentiel.

### LA GOUVERNANCE

#### PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

**Mylène FRANCESCHI**

#### ADMINISTRATEURS :

**Thierry BEAUDOUX**

**Christian BOUTONNET**

Représentant de La Tutelaire

**Arnaud CECILLON**

Représentant permanent Rhône-Saône Habitat

**Olivier CHICOT**

**Nathalie FANGET**

**Jean-François FARENC**

**Virginie GUERRAUD**

Représentant Toit et Joie – Poste Habitat

**Roxane MICHEL**

Représentant la SACOVIV

**Sébastien ROUX**

**Guy SAEZ**

Représentant La Poste

2025  
en  
chiffres

6,9 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS



6,4 M€

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION

1 243

LOGEMENTS ET ÉQUIVALENTS  
LOGEMENTS



263

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

133

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



2 859

PERSONNES LOGÉES  
(2,3 personnes par logement)



20

EFFECTIF MOYEN EN ETP

# Poste Habitat Provence

## les faits marquants



Cannes, Martial Gosselin © Tomatoki

### DÉVELOPPEMENT ET NOUVELLES IMPLANTATIONS

En 2025, les postiers ont bénéficié d'une nouvelle offre de logements à Cannes. Cette livraison complète le maillage territorial dans les Alpes-Maritimes, suite aux implantations de Poste Habitat Provence à Beausoleil et Roquebrune-Cap-Martin.

La résidence L'Envogue, acquise en VEFA, a permis d'accueillir 23 nouveaux ménages et de leur faire bénéficier de loyers sociaux dans une ville où le foncier est particulièrement élevé.

Afin de diversifier son offre, Poste Habitat Provence a signé la construction de 17 logements à Villeneuve-Loubet. Le démarrage des travaux a débuté fin 2025 pour une livraison à la mi-2027. Ce programme couvre un large panel de besoins avec des logements accessibles en PLAI, PLUS ainsi qu'en PLI.

### UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT REVISITÉE

À l'issue d'une phase de croissance soutenue dans le Vaucluse, les Bouches-du-Rhône et les Alpes-Maritimes, portant le patrimoine à 970 logements, une analyse de l'adéquation entre l'offre et les besoins des postiers a été menée.

Les enseignements ont conduit à réorienter la stratégie territoriale, avec un arrêt du développement dans le Vaucluse et un renforcement dans les Alpes-Maritimes où les difficultés d'accès au logement sont les plus fortes.

Le conseil d'administration a adopté en 2025 le lancement de la vente des résidences de Poste Habitat Provence présentes à Salon-de-Provence et à Cavailon.

### ACTIONS CULTURELLES ET RÉSEAU EN FILIALE

En 2025, Poste Habitat Provence a participé pour la 1<sup>ère</sup> fois au Carnaval de Nice associant les locataires, les postiers et les salariés de la coopérative. La déambulation a ravi plus de 30 000 personnes présentes pour ce défilé coloré.

L'expérience s'est prolongée avec la ville canadienne de Toronto, par un échange culturel avec la pratique du mail-art, valorisant le Carnaval et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La visite des sites de Docaposte Valbonne et de l'espace de coworking niçois Mitwit a également contribué aux synergies internes dans le groupe La Poste.

### LA GOUVERNANCE

#### PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION :

**Christine BORD LE TALLEC**

#### ADMINISTRATEURS :

**Yannick ARHAN**

**Christian BOUTONNET**  
Représentant La Tutelaire

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

**Marc DEMAURET**

**Catherine HERBERT**

**Raymond LLANES**

**Pierre-Hubert MARTIN**

**Fanette MONTANT**

**Guy SAEZ**  
Représentant La Poste

**Lisa SANTONI**

**Vincent SOUYRI**  
Représentant Toit et Joie – Poste Habitat

2025  
en  
chiffres

5,5 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS



919 K€

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION

970

LOGEMENTS ET ÉQUIVALENTS  
LOGEMENTS



82

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

23

LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS



2 231

PERSONNES LOGÉES  
(2,3 personnes par logement)



11

EFFECTIF MOYEN EN ETP

# Poste Habitat Normandie

## Les faits marquants



### UNE RÉHABILITATION ACTIVE DU PATRIMOINE

En 2025 Poste Habitat Normandie a réalisé d'importants travaux de réhabilitation de la résidence du Prieuré aux Andelys. Mené en site occupé, le projet concilie performance énergétique et qualité du cadre de vie.

Le chantier comprend la réhabilitation thermique des 54 logements existants ainsi que de nombreux travaux à l'intérieur des logements : réfection des sols, des appareils sanitaires avec le remplacement des baignoires en douche, réfection de l'électricité, des menuiseries extérieures, des portes palières et la remise en peinture des pièces humides. Des travaux ont été menés dans les parties communes avec la réfection et la mise en sécurité des terrasses, des VMC, de la chaufferie, de l'électricité ainsi que l'agrandissement des halls.

Le projet se caractérise par la surélévation d'un bâtiment pour créer 4 nouveaux logements. Conçue et réalisée hors les murs, la surélévation a permis de sécuriser le clos-couvert pour les logements existants au dernier étage contre les intempéries. L'installation d'un ascenseur a ensuite été réalisée.

Ces travaux de transformation intègrent l'aménagement d'un nouvel espace paysager comprenant une cuve de récupération d'eau et un espace de compost. La réhabilitation du Prieuré permettra le passage d'une étiquette énergétique de D à B et la labellisation BBC Effinergie 2024.

Plusieurs financeurs comme le FEDER (Union européenne) participent au projet dont la livraison est prévue courant du 1<sup>er</sup> semestre 2026.

### DIVERSIFICATION ET ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Poste Habitat Normandie a par ailleurs finalisé en 2025 une opération engagée à la suite de l'acquisition, en 2017, de logements situés à Gisors.

Poste Habitat Normandie a acquis 70 logements individuels dont une partie était destinée à la vente à l'unité une fois la réhabilitation terminée. En juillet 2025, une copropriété a été constituée puis la vente de 5 logements sur les 24 lots concernés a été effectuée. Une locataire de Poste Habitat Normandie est devenue propriétaire concrétisant un parcours d'accession sociale sécurisée.

### LA GOUVERNANCE

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

**ADMINISTRATEURS :**

**Sarah BOUTRY**

Représentant la ville de Gasny

**Frédéric CAILLIET**

Représentant la ville d'Étrépagny

**Monique CARLOS**

Représentant des locataires

**Pierre CAZENAVE**

**José CERQUEIRA**

Représentant la ville de Gisors

**Marcel FELIX**

Représentant des locataires

**Diane LESEIGNEUR**

**Nicolas LIZART**

Représentant Action Logement Immobilier

**Jean-Luc MAUBLANC**

Représentant Seine Normandie Agglomération

**Natacha PAYS**

Représentant Toit et Joie – Poste Habitat

**Muriel SCHULTZ**

**Martine VANTRESSE**

Représentant la ville des Andelys

2025  
en  
chiffres

2,9 M€

CHIFFRE D'AFFAIRES  
HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES  
Y COMPRIS AUTRES PRODUITS



4,8 M€

NIVEAU D'INVESTISSEMENT  
EN PRODUCTION NEUVE  
ET RÉHABILITATION

663

LOGEMENTS ET ÉQUIVALENTS  
LOGEMENTS



48

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

5



LOGEMENTS LOCATIFS LIVRÉS

1 525

PERSONNES LOGÉES  
(2,3 personnes par logement)



15

EFFECTIF MOYEN EN ETP

# Actifs, le projet d'entreprise d'Habitat Réuni



Gardien, Chassieu © Floran Maguin

Le projet ACTIFS a été bâti pour anticiper et accompagner l'impact, sur l'organisation des associés d'Habitat Réuni, de trois transitions sociétales (démographique, bioclimatique et technologique) et de l'évolution sectorielle du modèle d'affaires des bailleurs sociaux.

ACTIFS 2024-2026 repose sur 6 axes :

- renforcer les liens coopératifs entre membres d'Habitat Réuni ;
- déployer une stratégie patrimoniale de transition bioclimatique et environnementale ;
- conforter l'utilité sociale du groupe par des actions contribuant à l'insertion, au pouvoir d'achat et à la cohésion des territoires ;
- poursuivre et diversifier les mutualisations pour optimiser les coûts de gestion et développer la montée en compétences des équipes grâce aux partages ;
- faire circuler les ressources financières disponibles dans un esprit collectif et solidaire ;
- fortifier l'ancrage territorial d'Habitat Réuni.

L'année 2025 marque l'avancée de plusieurs réalisations autour de ces axes.

## Stratégie bioclimatique d'adaptation et de décarbonation du patrimoine

- l'état des lieux du patrimoine de chaque associé est en cours : bilans carbone, diagnostics d'exposition aux aléas climatiques, analyses des enjeux de biodiversité. Ces travaux ont permis de poser les fondations d'un cadre stratégique patrimonial commun.

- deux groupements de prestataires ont été missionnés pour accompagner 17 membres dans l'élaboration d'une stratégie individuelle de décarbonation et du Plan Stratégique Patrimonial bioclimatique ;
- une étude de faisabilité technico-économique sur la production d'électricité photovoltaïque a été réalisée pour réduire la dépendance du parc aux énergies fossiles ;
- la conception d'un outil multidimensionnel d'aide à la décision réalisé par un doctorant accueilli dans le cadre d'une thèse CIFRE. Il permettra d'évaluer les possibilités de raccordement des constructions neuves et du parc existant à des systèmes de production d'énergies renouvelables ;
- comme les années précédentes, des achats mutualisés de gaz et d'électricité ont été réalisés sur les marchés à terme.

En 2025, le patrimoine représente 176 630 logements, dont 84 % classés de A à D.

1 787 logements locatifs ont été livrés, 617 logements en accession et 2 223 logements ont été réhabilités.

## Conforter l'utilité sociale du groupe

- conception, financement et déploiement d'un projet « culture de service » reposant sur deux volets :
- installation et animation d'une communauté métier des référents qualité du groupe ;
- formation continue des dirigeants et des managers du groupe à la culture client.

- corédaction, avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse d'une feuille de route pour conforter les stratégies de maintien à domicile des bailleurs, en lien avec les CARSAT.
- renouvellement du dispositif Parcours Logement pour l'Autonomie des Jeunes permettant le logement en bail direct de 50 jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance

Le groupe loge 441 575 personnes, dont 22 % ont plus de 65 ans. Le taux de satisfaction s'élève à 83 % avec 13 032 attributions ont été réalisées, soit un taux de rotation de 7,5 %.

#### Mutualisations financières

- mise en place d'un process d'avances en comptes courants entre associés ;
- sécurisation des trajectoires de financement grâce à l'animation du partenariat avec la Banque des territoires et à la mise en concurrence d'acteurs bancaires via le FIDES ;
- animation du comité financier pour définir les outils financiers et de contrôle interne à mettre en place pour accompagner les transformations des associés ;
- rencontres DG/DAF pour évaluer l'impact de l'évolution du modèle d'affaires sur la trajectoire économique à moyen terme sur la base de Visial ;
- pilotage des charges locatives en partenariat avec HTC et Intent Technologies pour développer l'outil Charlock opérationnel en 2026 ;
- plan d'action sur l'assurabilité des actifs.



Le Plessis - Trévisse © Axel Heise



Villepinte, Festival Au-delà des toits © C

2025 comptabilise un chiffre d'affaires de 1 280 millions d'euros et un investissement de 1 065 millions d'euros dans 1 787 logements locatifs neufs, 687 logements en accession, 2 223 logements réhabilités.

Habitat Réuni représente 2 800 collaborateurs, dont 37 % de personnel de proximité, 144 personnes dédiées à l'accompagnement social et 15 marchés mutualisés actifs.

En 2025, Habitat Réuni confirme ainsi sa capacité à conjuguer performance économique, responsabilité environnementale et engagement social. ACTIFS s'affirme comme un projet structurant, au service de l'indépendance des associés et de l'impact territorial du groupe.

En 2025, Habitat Réuni recueille les fruits de ses engagements et apporte la preuve de la pertinence de son modèle, comme en témoignent le rapport ANCOLS et l'objectivation de la création de valeur du groupe (rapport de 2,5 € pour 1 € investi).

Francis Deplace • Président d'Habitat Réuni



**GROUPE**  
**POSTE HABITAT**

FILIALE DE



Membre d'**Habitat Réuni**

Rédaction : Mélody Tonolli, Lisa Deborde

Couverture : Gardienne et locataire, Les Andelys © Axel Heise

Conception & Réalisation : AREV

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

[@postehabitat](https://www.instagram.com/postehabitat)

